

TOUR DES RÉGIONS
NUMÉRIQUE EN SANTÉ
dans les Hauts-de-France

INCLUSION NUMÉRIQUE EN SANTÉ

RÉGION HAUTS-DE-FRANCE

Restitution à froid | Atelier du 26 janvier 2023

SOMMAIRE

p3	RAPPEL DU CONTEXTE
p4	L'INCLUSION NUMÉRIQUE AU SERVICE DE LA SANTÉ
p4	Au niveau national et régional
p5	Quelques chiffres
p5	Politique et maillage existant au national et en région
p6	La feuille de route nationale du Numérique en Santé 2022-2023 et l'inclusion numérique
p7	LA RESTITUTION DES ATELIERS DU 26 JANVIER 2023
p7	Déroulé des ateliers et restitution à chaud
p8	Relevés des pistes d'actions
p8	Inclusion Numérique en Santé - Versant Usagers
p11	Inclusion Numérique en Santé - Versant Professionnels de Santé
p13	LES PROCHAINES ÉTAPES

RAPPEL DU CONTEXTE

A l'occasion du **Tour des régions Numérique en Santé**, dont l'étape dans les Hauts-de-France a eu lieu le **26 janvier 2023**, les pilotes régionaux du numérique en santé, Agence Régionale de Santé (ARS), Assurance Maladie et le GRADeS¹ Sant& Numérique des Hauts-de-France, ont organisé l'après-midi un temps d'échanges autour de l'inclusion numérique au service de la santé, notamment via l'animation d'ateliers.

L'introduction aux ateliers a été co-présentée par l'Agence Régionale de Santé, le Conseil Régional et les Assemblés², permettant de présenter les points suivants :

- **Présentation par l'ARS du nouvel objectif opérationnel du Plan Régional de Santé : inclusion numérique en santé.**
- **Présentation par le Conseil Régional de l'indice de fragilité numérique, le bilan et le diagnostic en région et sur les territoires.**
- **Présentation des Assemblés de la notion d'inclusion numérique et le focus en santé.**

Les ateliers ont été réalisés sur le format « world café³ » et sont associés à un double objectif :

OBJECTIF NATIONAL

- Apporter une contribution à la feuille de route numérique en santé 2023 - 2027.

OBJECTIF RÉGIONAL

- Construire le nouvel objectif opérationnel du Plan Régional de Santé : l'inclusion numérique en santé.

Au total, sur le temps de l'après-midi, plus de 130 participants volontaires et 16 animateurs de l'équipe numérique régionale, ont pu participer à des ateliers collaboratifs, en sous-groupes représentatifs de notre écosystème régional (multi-secteurs). Le but était d'analyser par le biais de deux séances consécutives de 35 minutes la notion d'inclusion numérique au service de la santé sous deux prismes :

- **Inclusion numérique en santé côté usagers.**
- **Inclusion numérique en santé côté professionnel de santé.**

Les premières conclusions des ateliers ont pu être restituées à la suite des ateliers lors de l'assemblée plénière, permettant de dessiner les premiers contours de pistes de réflexions et d'actions.

Le présent document a pour objectif de restituer l'analyse complète et exhaustive de ces ateliers et leurs conclusions.

¹ GRADeS : Groupement régional d'Appui au Développement de la e-Santé – en Région Hauts-de-France, il s'agit du Groupement d'intérêt Public Sant&Numérique : <https://esante-hdf.fr/>

² <https://assembleurs.co/>

³ Le World Café est un processus créatif qui vise à faciliter le dialogue constructif et le partage de connaissances et d'idées, en vue de créer un réseau d'échanges et d'actions. Ce processus reproduit l'ambiance d'un café dans lequel les participants débattent d'une question ou d'un sujet en petits groupes autour de tables. À intervalles réguliers, les participants changent de table. Un hôte reste à la table et résume la conversation précédente aux nouveaux arrivés. Les conversations en cours sont alors 'fécondées' avec les idées issues des conversations précédentes avec les autres participants. Au terme du processus, les principales idées sont résumées au cours d'une assemblée plénière et les possibilités de suivi sont soumises à discussion.

L'INCLUSION NUMÉRIQUE AU SERVICE DE LA SANTÉ

AU NIVEAU NATIONAL ET RÉGIONAL

Ma santé 2022, plan ministériel adopté le 26 juillet 2019, a permis d'inscrire le numérique comme un axe majeur de la transformation de notre système de santé.

En 2020, la crise Covid-19 a été un véritable accélérateur du virage du numérique en santé. Durant cette période de crise, on comptabilise au niveau national plus de 19 millions d'actes de téléconsultations, plus de 60 millions de visites sur le site Doctolib...

En 2022, en région des Hauts-de-France, l'envolée du numérique sur le secteur de la santé a été également observée. Plus de 1,1 millions de téléconsultations ont été réalisées cette année là (dont plus de 700 000 réalisées par des médecins généralistes), contre un peu moins de 11 000 en 2019; On constate également une évolution de l'équipement en carte e-CPS⁴ : 21% de professionnels de santé libéraux (médecins, pharmaciens, infirmiers) l'ont activée pour accéder aux services numériques socles.

Le virage du numérique en santé est porteur de projets et de progrès. Il permet notamment une facilitation de l'accès aux soins, l'autonomisation des patients vis-à-vis de leurs données de santé, l'amélioration de la coordination des professionnels de santé, la mise en place de parcours de soins, le déploiement d'actions préventives...

Toutefois, la transformation numérique en santé soulève de nombreuses interrogations d'accessibilité à ces nouvelles méthodes et outils par les usagers, et également d'appropriation par les professionnels de santé... On parle alors d'**enjeux d'inclusion numérique au service de la santé**.

L'inclusion numérique au service de la santé s'est développée de façon concomitante à l'accélération du virage du numérique dans le champ de la santé. Cette notion est également dépendante de la lutte contre le phénomène de l'illectronisme⁵, enjeu de politique publique et priorité pour éviter que les inégalités d'accès au numérique ne se superposent aux inégalités d'accès aux soins (avec une accentuation sur les seniors, les personnes en situation de précarité...).

Pour conclure, les défis de l'inclusion numérique en santé sont nombreux. Ils concernent à la fois le versant des usagers du système et également le versant des professionnels de santé.

Deux questions se posent alors :

Comment faciliter l'accessibilité à la santé pour tous ?

Comment le numérique peut-il en être un levier ?

⁴ La e-CPS est une dématérialisation de la Carte de Professionnel de Santé (CPS) qui se présente sous la forme d'une application mobile permettant aux professionnels de santé d'accéder aux services numériques de santé en mobilité.

⁵ État d'une personne qui ne maîtrise pas les compétences nécessaires à l'utilisation et à la création des ressources numériques.

On distingue dans l'illectronisme les lacunes liées à l'utilisation des outils numériques (ordinateurs, téléphones intelligents, etc.) et celles liées à l'usage des contenus disponibles sur Internet [remplir un formulaire en ligne, acheter sur un site Web, etc.], source Larousse.

QUELQUES CHIFFRES

Ci-après, vous trouverez une illustration chiffrée de du phénomène d'illectronisme en France et en région.

D'après le rapport de l'*Observatoire de l'accès au numérique en santé (fondation Roche)*⁶ de juin 2021, il est à noter que :

17% des français sont confrontés à l'illectronisme.

86% des français estiment que le développement des technologies numériques dans le domaine de la santé est une bonne chose.

47% considèrent que le numérique va les éloigner du système de santé du fait des difficultés d'accès aux technologies numériques.

59% des français interrogés déclarent connaître au moins une personne qu'ils considèrent comme exclue du numérique.

12% de la population française ne dispose pas d'une connexion internet au domicile (INSEE, 2019).

D'après une étude réalisée par l'INSEE en 2020⁷, la région des Hauts-de-France présente **17% de sa population âgée de plus de 15 ans en situation d'illectronisme** (soit 800 000 habitants). Parmi eux, plus de 9 personnes sur 10 n'ont pas utilisé internet dans l'année. Enfin, dans la région, plus de 2 millions de personnes sont en difficulté dans l'application et l'usage des compétences numériques de base.

POLITIQUE TERRITORIALE ET MAILLAGES EXISTANTS

Pour répondre aux problématiques associées à l'illectronisme, les politiques publiques, les acteurs du privé et les acteurs de l'inclusion numérique sont déjà mobilisés, et cela à tous les niveaux : national, régional, territorial et local.

Pour être efficace, il est primordial que toutes ces actions et mobilisations soient coordonnées. Cette coordination doit se jouer à tous les niveaux, et de façon transversale (entre les différents secteurs d'activité, dont celui de la santé) afin de ne pas recréer l'existant ou mettre en place des silos hétérogènes et opposables.

L'objectif est de s'appuyer sur le maillage de proximité existant pour aller chercher les plus éloignés là où ils se trouvent (stratégie d'action « d'aller vers »).

Dans les Hauts-de-France, le Conseil Régional a missionné le hub Les Assembleurs pour structurer et animer les acteurs territoriaux de l'inclusion numérique. Les actions relatives au champ de l'inclusion numérique en santé sont en lien étroit avec les pilotes de la stratégie régionale du numérique en Santé (ARS Hauts-de-France et Assurance Maladie).

⁶ [fondation-roche_rapport-observatoire-acces-numerique-2021.pdf](https://www.fondation-roche.org/observatoire/rapport-observatoire-acces-numerique-2021.pdf) (fondationroche.org)

⁷ 800 000 habitants en situation d'illectronisme - Insee Analyses Hauts-de-France - <https://www.insee.fr/fr/statistiques/4986976>

LA FEUILLE DE ROUTE NATIONALE DU NUMÉRIQUE EN SANTÉ 2022-2023 ET L'INCLUSION NUMÉRIQUE

L'enjeu de l'inclusion numérique au service de la santé est d'avantage manifeste depuis l'émergence du Ségur Numérique. Mon espace santé, service numérique socle du programme, a pour vocation de devenir le point d'entrée unique de l'utilisateur pour sa santé.

Pour répondre à ce défi, la Délégation ministérielle du Numérique en Santé (DNS) a mis en place le programme des *Ambassadeurs Mon espace santé*. Ce dispositif a pour ambition d'accompagner tous les citoyens dans la prise en main de leurs "Mon espace santé", et notamment ceux qui sont ou se sentent éloignés du numérique.

En effet, ce programme cherche à mobiliser et animer les acteurs territoriaux spécialistes du monde numérique ou de la santé pour favoriser l'usage de Mon espace santé par toutes les personnes, indépendamment des compétences numériques de chacun.

Le programme s'articule autour de deux profils clés :

■ **L'AMBASSEUR MON ESPACE SANTÉ** est une personne volontaire et bénévole issue du monde de la médiation numérique, de la santé ou d'autres réseaux professionnels, capable de présenter et former le citoyen à l'usage de Mon espace santé.

Un ambassadeur Mon espace santé peut avoir un rôle varié en fonction de sa disponibilité, de ses missions professionnelles et de son appétence. Il peut réaliser des missions de sensibilisation, d'information et de communication à destination du public qu'il accompagne (exemple : choisir de se mobiliser pour réaliser des ateliers de sensibilisation et des actions au plus près du terrain.)

Les ambassadeurs sont le relais vers les autres dispositifs, lieux et services d'inclusion numérique portés par l'Etat (France Services, Aidant Connect, Conseillers numériques France Services...) ou les structures de médiation numérique⁸.

■ **LE COORDINATEUR RÉGIONAL MON ESPACE SANTÉ** est recruté au sein de chaque GRADeS ou ARS, et a pour missions principales :

- Mettre en place le dispositif « Ambassadeurs Mon espace santé » à l'échelle de tous les départements et territoires de la région.

- Coordonner les Ambassadeurs et veiller à une répartition équitable sur le territoire.

- Garantir une communication homogène et efficace auprès du réseau d'ambassadeurs (kits de formation, communication sur le déploiement de l'outil, etc.).

- Aider l'identification de partenaires clés pour les inclure à la démarche (exemple : élus locaux, universités, associations étudiantes, réseaux de professionnels médicaux et para-médicaux, professionnels de santé, établissements, représentants de patients, entreprises, associations, médiateurs numériques, ...).

- Recruter des ambassadeurs bénévoles et veiller à leurs recrutements par d'autres biais (partenaires).

- Assurer la formation des ambassadeurs en lien avec la DNS, l'ANCT⁹ et les structures partenaires.

- Former et/ou sensibiliser à Mon espace santé (exemple: formations de médiateurs, sensibilisation au sein d'hôpitaux, animation d'atelier de médiation, sensibilisation aux enjeux du numérique en santé, etc.).

- Superviser le déploiement des actions de sensibilisation / formation par les ambassadeurs.

- Rendre compte de l'avancée des travaux et de l'atteinte des objectifs (public accompagné) à l'échelle régionale auprès de l'ARS et à l'échelle nationale auprès de la DNS et de l'ANCT.

Ce programme des ambassadeurs Mon espace santé est un exemple de la prise en main des politiques publiques du sujet de l'inclusion du numérique au service de la santé.

D'autres actions au niveau régional, territorial, et local sont également mises en place. A titre d'exemple, en 2022, s'est déroulé le Tour de France de l'inclusion numérique et Mon espace santé dont l'étape Hauts-de-France a eu lieu le 25 octobre au GHICL¹⁰ : *Lancement du Tour de France inclusion numérique et Mon espace santé* | esante.gouv.fr.¹¹

Pour réussir le défi de l'inclusion numérique au service de la santé, les marches à gravir sont encore nombreuses. En région, les pilotes de la feuille de route du numérique en santé souhaitent s'appuyer sur les premiers retours du terrain pour mener, avec les partenaires, des actions coordonnées et effectives au service des usagers du système de soin.

⁸ [dns_inclusion-by-design_penser-linclusion-numerique-des-services-publics-numeriques.pdf](https://esante.gouv.fr/dns_inclusion-by-design_penser-linclusion-numerique-des-services-publics-numeriques.pdf) (esante.gouv.fr)

⁹ Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT)

¹⁰ Groupement des Hôpitaux de l'Institut Catholique de Lille

¹¹ <https://esante.gouv.fr/actualites/lancement-du-tour-de-france-inclusion-numerique-et-mon-espace-sante>

LA RESTITUTION DES ATELIERS DU 26 JANVIER 2023

DÉROULÉ DES ATELIERS ET RESTITUTION À CHAUD

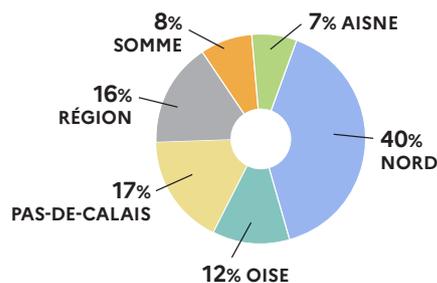
Les ateliers du 26 janvier ont été réalisés sur le format « World Café ».

Ce processus reproduit l'ambiance d'un café dans lequel les participants débattent d'une question ou d'un sujet en petits groupes. À intervalles réguliers, les participants changent de sujet de questionnement. Pour chaque changement, un hôte se charge de résumer la conversation précédente aux nouveaux arrivés. Les conversations en cours sont alors "fécondées" avec les idées issues des conversations précédentes avec les autres participants. Au terme du processus, les principales idées sont résumées au cours d'une assemblée plénière et les possibilités de suivi sont soumises à discussion.

Le 26 janvier après-midi, un peu plus de 130 participants¹¹ et 16 animateurs se sont alors constitués en 8 groupes de discussion¹².

ZONE D'EXERCICE	PARTICIPATION AUX ATELIERS
AISNE	9
NORD	53
OISE	16
PAS DE CALAIS	22
SOMME	10
RÉGION	21
Total général	131

Représentativité en région



L'objectif régional de ces discussions était d'analyser par le biais de deux séances consécutives de 35 minutes la notion d'inclusion numérique sous deux prismes, chacun illustré par une question principale :

■ INCLUSION NUMÉRIQUE EN SANTÉ

VERSANT USAGERS :

Quels leviers pour faciliter l'accessibilité à la santé pour tous ?

■ INCLUSION DU NUMÉRIQUE EN SANTÉ

VERSANT PROFESSIONNEL DE SANTÉ :

Quels leviers pour faciliter la collaboration entre professionnels de santé ?

Une restitution à chaud a été réalisée en fin de journée, laissant la place à des premières pistes d'actions et priorités pour chacun de ces versants (20 minutes chacun).

Le replay de cette restitution est disponible ici : [Retour sur le tour des régions - Numérique en Santé dans les Hauts-de-France du 26 janvier 2023 | Agence régionale de santé Hauts-de-France \(sante.fr\)](https://www.hauts-de-france.ars.sante.fr/retour-sur-le-tour-des-regions-numerique-en-sante-dans-les-hauts-de-france-du-26-janvier-2023).¹³

Chaque groupe partage les pistes d'actions et réflexions en lien avec la problématique générale, en structurant ces pistes par thème et par binôme d'animateurs. Il est à noter que des pistes d'actions plus globales à l'inclusion numérique (hors santé) ou au monde de la santé (hors numérique) ont été abordées lors des ateliers mais n'ont pas été reprises dans le présent document. L'objectif de ce dernier étant l'inclusion numérique en santé des usagers et des professionnels de santé.

¹¹ Participants provenant de notre écosystème régional (voir tableau de répartition)

¹² Groupe composé de façon la plus hétérogène possible pour s'assurer d'une représentativité des couloirs de notre écosystème (hospitalier, médico-social, ambulatoire, universitaire, éditeur...)

¹³ <https://www.hauts-de-france.ars.sante.fr/retour-sur-le-tour-des-regions-numerique-en-sante-dans-les-hauts-de-france-du-26-janvier-2023>

RELEVÉS DES PISTES D' ACTIONS

INCLUSION NUMÉRIQUE EN SANTÉ - VERSANT USAGERS

Constats et orientations :

Aujourd'hui, le numérique est omniprésent dans la vie des usagers.

Ce constat est visible également dans le champ de la santé : prise de rendez-vous en ligne, réception des bilans sanguins sur des plateformes numériques des laboratoires, dématérialisation du dossier médical, la téléconsultation... Cela peut parfois, pour les usagers, être un véritable parcours du combattant, notamment pour ceux en situation de fracture numérique (les personnes âgées, les personnes en situation de handicap, les personnes en situation de précarité socioéconomique et éducative...)).

Ces difficultés viennent souvent se superposer à des difficultés d'accès au soin, pouvant compromettre une prise en charge optimale dans des délais acceptables.

Pourtant l'objectif du numérique en santé est de permettre à terme, à tous les usagers une meilleure prise en main de leur santé et leur y faciliter l'accès.

Il faut toutefois rester vigilant : le numérique ne doit pas être la solution unique aux problèmes de notre système de santé, mais bien un vecteur d'amélioration.

Il est à noter que l'usager a besoin d'être autonome avec les outils numériques pour :

- Prendre ses rendez-vous avec un professionnel de santé.
- Retrouver ses documents de santé : compte rendu d'hospitalisation, compte rendu opératoire, bilans biologiques...
- Contacter son médecin traitant ou tout autre professionnel de santé ou dispositif qui participe à sa prise en charge.
- Solliciter les acteurs dédiés et formés en cas de besoin ou difficultés de prise en main des outils numériques en santé.
- Utiliser les applications de santé simples et ergonomiques correspondant à son état de santé et respectant le cadre réglementaire national (sécurité des données, éthique,...).

Pour atteindre cette autonomie, les défis pour les usagers sont multiples :

- Avoir le matériel informatique adéquat (ordinateur, téléphone mobile connecté...) ou avoir connaissance d'un lieu où se rendre pour avoir accès à ce matériel (problème des

zones aussi faiblement desservies par les transports).

- Avoir le niveau de connaissances minimales pour utiliser ce matériel informatique et les prérequis nécessaires à l'usage (boîte mail existante et utilisée, usage d'application...).

- Avoir une connexion internet de qualité.

Face à ces constats, il semble se dessiner plusieurs niveaux d'enjeux à l'échelle des usagers :

- Identifier les situations d'illectronisme et orienter vers la bonne prise en charge et/ou le bon accompagnement.
- Accompagner la prise en main des outils numériques en santé.
- Apporter de la visibilité sur les outils numériques disponibles dans le champ de la santé.
- Rassurer sur la confidentialité et le niveau de sécurisation des données médicales.

Pour conclure, il semble important de « démystifier », de simplifier et de vulgariser tous les sujets qui touchent au numérique en santé. Donner le bon niveau d'information à l'utilisateur, en s'adaptant et en faisant en sorte de ne pas le perdre dans de multiples informations, parfois inutiles. **Avoir une stratégie de communication et d'accompagnement simple, diversifiée et adaptée à la cible (ville, ruralité, âge, parcours de soins,...).**

Si cette autonomie envers le numérique n'est pas possible, il s'agit alors d'imaginer un système de prise en charge permettant à des acteurs identifiés et missionnés de le faire à la place et/ou pour l'utilisateur non-autonome. **Le numérique ne doit pas être imposé, son utilisation doit être accompagnée afin d'en faire un outil au service du renforcement des liens soignant/soigné.**

Le numérique doit répondre aux besoins des usagers et pour ce faire, ils doivent être inclus dans les processus de construction des outils numériques et bénéficier d'un service support répondant à leurs besoins.

Pistes d'actions :

ACCULTURATION, COMMUNICATION ET SENSIBILISATION

- **Sensibiliser dès le plus jeune âge** à l'usage du numérique notamment sur le champ de la santé afin que le numérique soit ancré dans les pratiques du quotidien (par exemple : la gestion des données sensibles).
- **Sensibiliser les aidants, les personnes de confiance, les proches et les professionnels de santé** à identifier les personnes en situation de fragilité numérique, à les orienter vers les dispositifs adéquats ou leur apporter une première information (approche indirecte).
- Adapter avec les techniques de « **Facile à Lire et A Comprendre** » (FALC) à l'ensemble des services, de la communication et d'accompagnement pour s'assurer de la compréhension du plus grand nombre.

FORMATION

- **Inclure dans les formations** des acteurs de l'inclusion numérique la **thématique du numérique en santé**.
- **Promouvoir les dispositifs de formation sur le numérique** existant, les renforcer auprès des usagers et s'assurer qu'ils soient connus des professionnels et acteurs proches des usagers.

COORDINATION

- **Se coordonner entre institutions** afin d'avoir des politiques territoriales conjointes et communes (conseil régional, conseil départemental, mairie, communauté d'agglomération, ARS, DREETS ...) favorisant l'usage du numérique au plus près des usagers : priorités au zone blanche, tiers lieux, Pass Numérique, informathèque...
- **Identifier l'ensemble des parties prenantes** travaillant sur le numérique en santé au niveau national et régional, clarifier les rôles et responsabilités de chacun. S'assurer d'avoir un message commun cohérent sur le numérique en santé, peu importe l'acteur et son périmètre d'action.
- **Identifier et unifier de manière claire l'offre numérique en santé** pour les usagers. Rendre visible les différents services disponibles (en région et au national) au travers d'un catalogue de services et par le biais de campagne de communication générale et grand public.
- **Adapter** le catalogue de services numérique en fonc-

tion du besoin réel de l'utilisateur (moment de vie, pathologie).

ACCOMPAGNEMENT

- **Mettre à disposition du matériel et/ou un lieu dédié** pour la pratique du numérique en santé, et ce notamment dans les établissements sanitaires.
- **Faciliter les usages numériques au sein des établissements de santé et dans les différents lieux des parcours de soin des usagers** (connexion internet / possibilité d'utiliser son mobile / transfert de documents possible envers le professionnel de santé).
- Mettre en place un **guichet unique territorialisé** (X km à la ronde) permettant d'orienter et de répondre aux questions des usagers sur leur santé : bus mobile, mairie, CCAS... La problématique de l'accès à la santé par le numérique sera l'une des thématiques traitées.
- **Identifier les usagers en situation de fracture numérique et leur apporter une solution de proximité** (structure locale / bus mobile) adaptée dans un but d'autonomisation et si cela n'est pas possible, proposer un dispositif d'accompagnement aux usagers en situation d'illectronisme.
- **Renforcer et sécuriser le rôle des aidants familiaux, numériques ou tiers accompagnateurs**, par le biais de rétribution financière, de formation, ou encore de label certifiant (réseau de Pair-Aidant¹³ à développer pour les questions de l'accessibilité au numérique en santé).
- **Développer un dispositif avec une valorisation financière** permettant aux professionnels les plus proches des usagers : Médecins Traitants, Médecine du travail, Infirmier, Pharmaciens ...de les accompagner à la prise en main du numérique en santé.

¹³ Santé mentale : l'entraide et la pair-aidance | Santé.fr (sante.fr)

LA CONFIANCE ENVERS ET AVEC LES OUTILS NUMÉRIQUES EN SANTÉ

■ **Mettre en place un label "sécurité numérique en santé"** permettant de garantir la confiance envers la sécurisation des applications que les usagers utilisent et également celles utilisées par les professionnels de santé.

■ Mettre en place un plan de communication/formation sur la sécurité des données/cybersécurité/transparence permettant de **s'assurer des bonnes pratiques des usagers** et de les rassurer.

■ **Créer des relais territoriaux d'acteurs de confiance et des leaders d'opinions** (en relation avec le monde de la santé) permettant de rassurer les usagers quant à l'usage du numérique en santé pour un meilleur parcours de soin.

■ **Développer l'inclusion des usagers dans la construction des outils numériques** dans une approche d'inclusion by design¹⁴ (tests des applications pour recueillir leur expérience utilisateur, club utilisateurs,...).

LES BÉNÉFICES PAR L'EXPÉRIMENTATION

■ **Faire comprendre et adhérer les usagers par l'usage**: Imaginer un cas d'usage « type » commun à l'usager lui permettant de prendre en main et d'appréhender les bénéfices du numérique en santé dans sa prise en charge (ex : certificat de vaccination covid ou groupe sanguin).

■ **Réaliser et diffuser** des cas d'usages pour les usagers pouvant obtenir **un meilleur suivi et une amélioration du parcours de soin spécifique** par le numérique : handicap, addiction, éloignement géographique, maladie chronique.

■ **Créer un groupe d'utilisateur patient / usager représentatif** (incluant des individus en situation de fracture numérique) permettant de remonter régulièrement les problématiques rencontrées par les usagers dans l'accès aux données de santé, au soin sur nos territoires et à l'usage des applications.

■ Développer les outils numériques en santé pour **faciliter la réorientation des usagers et notamment dans la prise de contact avec des médecins spécialistes** (annuaire territorialisé avec offre régionale).

■ **Mettre en place le système de 1 site, 1 identifiant et plusieurs services** (via France Connect et Mon Espace Santé).

■ **Partager les données dites « socles » entre les outils** pour éviter une ressaisie et surtout s'assurer de la sécurisation et fiabilisation des données.

¹⁴ Dès la conception du logiciel

INCLUSION NUMÉRIQUE EN SANTÉ - VERSANT PROFESSIONNELS DE SANTÉ

Constats et orientations :

Aujourd'hui, l'activité des professionnels de santé est intimement liée au numérique (agenda de prise de rendez-vous, dossier médical informatisé, e-prescription, téléconsultation...). Cela nécessite une acculturation spécifique au numérique en santé : quels outils pour quels usages, règles de sécurisation des données, paramétrages et gestion d'un ordinateur, tablette... Il semble indispensable de mettre à disposition de ces professionnels une **formation spécifique au numérique en santé** (en parcours initial et continu) en utilisant un discours clair et des cas d'usage concrets.

L'objectif clé : donner du sens aux outils numériques.

Au quotidien, les professionnels de santé rencontrent des difficultés pour visualiser l'offre de services numériques proposée en région et au niveau national.

Quels sont les bons usages parmi les différents outils de suivi des patients ?

Quels outils pour partager et d'échanger des informations ?

Quelles différences avec les outils de coordination (messagerie instantanée sécurisée, espace de partage d'information) ?

De plus, les professionnels de santé sont parfois sollicités en direct par les éditeurs ou par les campagnes de promotion nationale... Il peut paraître difficile de faire un choix sur ces outils et solutions numériques, qui nécessitent parfois une vigilance en terme de niveau de sécurité et de respect des contraintes de la doctrine et réglementation nationale, sans avoir de compétences particulières en la matière.

Certains professionnels sont aussi parfois démunis **face aux questions de leurs patients**, et notamment sur le choix d'orientation envers telle ou telle autre application de santé disponible. A contrario, ils peuvent aussi être l'acteur qui repère une situation de fragilité numérique chez un usager.

Les professionnels de santé n'ont pas toujours la **connaissance des dispositifs de coordination et des offres de prise en charge disponibles sur le territoire**. Ils ne savent pas forcément où chercher l'information, ni même lorsqu'elle est trouvée, si cette dernière est de qualité. Dans ce cas, le numérique peut être perçu comme vecteur de « surplus » d'informations (multiplication des sites d'information par thématiques). Il semble donc nécessaire de pouvoir centraliser ces informations vers un point d'entrée unique et garantissant leurs intégrités.

Le souhait des professionnels de santé est que le numérique ne soit pas la réponse directe à toutes les problématiques de santé publique mais bien un **outil au bénéfice du partage et de l'échange d'informations pour l'amélioration de la coordination interprofessionnelle autour d'une prise en charge patient** (notamment en permettant le décroisement entre les différents secteurs : Ville / Hôpital / Médico-social).

Le numérique est bien un média qui ne pourra et ne doit pas remplacer les échanges humains.

Pistes d'actions :

ACCULTURATION ET SENSIBILISATION

■ Mettre à disposition des professionnels de santé des **kits de communication « faciles, simples et rapides à comprendre » pour s'acculturer et s'approprier les outils du numérique en santé**. Cela leur permet également de sensibiliser leurs patientèles en utilisant un langage simple, non codifié et adapté à tout profil (approche indirecte).

■ **Sensibiliser les professionnels de santé à la problématique de l'illectronisme et faire connaître les dispositifs d'inclusion numérique** pour pouvoir orienter les patients ou leurs pairs vers ces dispositifs.

ACCOMPAGNEMENT ET COORDINATION

■ **Mettre en place un service numérique d'annuaire/guide régional de l'offre de soins médicaux et médico-sociaux**, ainsi que les dispositifs de coordination existants. Ce service doit être accessible via un point d'entrée unique afin d'améliorer la visibilité de l'offre pour les professionnels de santé.

■ **Mettre en place un catalogue des services numériques "certifiés"** en fonction de leurs offres et spécialités permettant aux professionnels de santé d'avoir une meilleure connaissance des outils numériques en santé mis à leur disposition en région et au niveau national.

■ **Mettre à la disposition des professionnels de santé des relais** (« personne identifiée » au sein de dispositifs de coordination) leur permettant d'avoir une meilleure connaissance des acteurs de proximité sur leur territoire, de faciliter la prise en charge des patients aux parcours complexes, et leur apporter des réponses sur les outils numériques à utiliser pour ces prises en charge.

■ **Organiser des temps de rencontre et de partage des bonnes pratiques entre professionnels de santé** (au niveau local et/ou territorial, système de Pair-Aidant) afin de favoriser et faciliter la proximité entre professionnels de santé via la création de communautés de professionnels (CPTS, MSP...¹⁷).

■ **Mettre à disposition des professionnels de santé un « Guichet Unique Numérique en Santé »**, une forme de « hotline régionale support » pour les accompagner au quotidien dans la prise en main ou dans la résolution de difficultés liées au numérique en santé.

FORMATION

■ **Inscrire le numérique en santé dans la formation initiale et continue des professionnels de santé** : socles communs.

■ Mettre en place des mesures incitatives pour **favoriser la formation continue** des professionnels déjà en activité sur les sujets du numérique en santé.

■ Développer et mettre à disposition des **kits de formation pour les professionnels** dans leurs activités au quotidien : témoignages des pairs via des vidéos, Podcast, cas d'usage par typologie de persona, MOOC¹⁵, plateforme e-learning...

■ **Former les professionnels à identifier et structurer les informations utiles dans le partage de données** « tout n'est pas utile, ni pertinent ».

■ Sensibiliser les professionnels de santé à la **sécurisation de leurs outils numériques (Cybersécurité) et aux règles de protection des données de santé** en donnant du sens et de l'intérêt à ces bonnes pratiques.

EXPÉRIMENTATION

■ **Expérimenter des bus « numérique en santé »** pour les territoires ruraux, les territoires les moins bien desservis en transport en commun, les territoires les moins bien dotés en connexion internet. Les objectifs sont multiples : sensibiliser les professionnels éloignés du numérique en santé, et leur permettre de connaître et d'utiliser des solutions numériques (téléconsultation, télé soins...) pour faciliter la prise en charge de leurs patientèles.

■ **Mettre en place des mesures incitatives** (Appel à projets, article 51...) pour **favoriser l'expérimentation de projets** autour de l'inclusion numérique en santé.

¹⁵ Massive Open Online Course : nouveau format pédagogique qui consiste à mettre en libre accès des formations en ligne.

¹⁶ 2018 : introduction dans le financement de la sécurité sociale de l'article 51, un dispositif permettant d'expérimenter de nouvelles organisations en santé. Il repose sur des modes de financements inédits, l'efficacité du système de santé, l'accès aux soins ou encore la pertinence de la prescription de produits de santé.

¹⁷ Communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS) , Maison de santé pluriprofessionnelle (MSP)

REMERCIEMENTS

Merci à tous les participants de cet après midi du 26 janvier, membres du monde hospitalier, du médico-social, de l'associatif, de l'innovation, libéral et institutionnel. Merci de votre temps accordé et de la richesse de nos échanges.

Nous adressons plus particulièrement, nos remerciements :

Aux animateurs et hôtes en charge des ateliers du 26 janvier 2023 :

Hôtes :

Sophie Delmotte	Agence Régionale de Santé
Victorine Lévêque	GIP Sant& Numérique
Mylène Rosé	GIP Sant& Numérique
Charline Dop	GIP Sant& Numérique
Aubéry Room	GIP Sant& Numérique
Noémie Poulain	Agence Régionale Santé
Sylvie Konrad	Assurance Maladie
Leïla Morid	Assurance Maladie
Jérôme Delannoy	Assurance Maladie

Animateurs :

Marion Dupuis	Les Assembleurs
Delphine Parent	Coord CLS Béthune
Gregory Marlier	Conseil Régional
Christine Constant	Conseil Régional
Miguel Sima Mota	APF France Handicap
Marine Requillart	Collectif SI SMS
Laurie Wagnon	Collectif SI SMS
Stéphanie Cuissette	URPS ML

Et aux organisateurs :

Équipe SI de Santé

Juliette Fau
Hajar Dahoune
Maëlle Spannuet
Peggy Jatière
Emmanuel Guilbert
Loïc Torosani
Pierre-Olivier Tyran
Khalil Guetarni
Benoît Normand

Agence Régionale de Santé

Équipe Communication

Marion Ragot
Thomas Lhuillery
Thierry Maquin

Agence Régionale de Santé

cet après midi s'est déroulé avec le soutien et participations actives :

des partenaires de l'équipe numérique régionale :

GIP Sant& Numérique et l' Assurance Maladie Hauts-de-France

du Conseil Régional Hauts-de-France et du Hub Les Assembleurs.



LES PROCHAINES ÉTAPES

Cette restitution complète et exhaustive de nos ateliers a pour objectif de fournir une base d'actions et de réflexions dans l'écriture du nouveau Schéma Régional de Santé en cours de révision durant cette année 2023.

Il est prévu d'y intégrer un objectif opérationnel dédié à la problématique d'inclusion numérique en santé. Cet objectif sera porté par le biais d'une stratégie dédiée et décrite dans la feuille de route du numérique en santé régionale, co-pilotée par l'Assurance Maladie et l'Agence Régionale de Santé, avec le soutien du GRADeS Sant& Numérique.

Il en découlera des plans d'actions, reprenant les pistes d'actions mises en exergue lors de cet après-midi du 26 janvier et restituées dans ce document.

Ces travaux régionaux font également l'objet d'un partage auprès des instances nationales dédiées à la stratégie du numérique en santé et auprès des pilotes numériques en santé des autres régions.

Vous retrouverez ci-dessous le détail de quelques actions déjà réalisées et à venir sur la thématique de l'inclusion numérique en santé.

EN RÉGION

■ **Appel A Projet (AAP) Innovations organisationnelles facilités par le numérique**¹⁸ :

Cet AAP s'inscrit à la fois dans la continuité des concertations du CNR¹⁹ qui ont pu faire émerger de nombreuses propositions de solutions concrètes pour améliorer le système de santé et la stratégie nationale d'accélération du numérique en santé. 1 Million d'euros sur 24 mois partagés entre les projets retenus, notamment les projets favorisant l'inclusion numérique en santé au bénéfice des usagers et des professionnels de santé.

¹⁸ <https://www.hauts-de-france.ars.sante.fr/innovations-organisationnelles-facilitees-par-le-numerique>.

¹⁹ Conseil National de la Refondation - Santé

²⁰ https://esante.gouv.fr/sites/default/files/media_entity/documents/dns_inclusion-by-design_penser-linclusion-numerique-des-services-publics-numeriques.pdf

■ Mon espace santé et les Ambassadeurs :

Depuis novembre 2022, le GRADeS Sant& Numérique organise des stands Mon espace santé au sein des établissements de santé afin de sensibiliser les patients et professionnels de santé aux bénéfices de Mon Espace Santé.

125 Ambassadeurs s'engagent bénévolement à mener des actions de sensibilisation, d'information et d'accompagnement auprès des usagers sur l'appropriation de leur compte **Mon espace santé**.

■ **Rencontres locales de l'inclusion numérique en santé co-animées par le GRADeS Sant& Numérique et les Assembleurs** : territoire Pilote sur le Territoire d'Animation Numérique (TAN) de l'Artois – Douais en association avec la coordinatrice du Contrat Local de Santé (CLS).

■ **Intégration des enjeux de l'inclusion numérique dans le nouveau schéma régional de santé en cours de révision via un objectif opérationnel dédié et des objectifs transverses**.

■ **Dynamique locale portée par les coordinateurs des contrats locaux de santé pour réduire les inégalités territoriales et sociales de santé**. Outil porté conjointement par les collectivités territoriales et l'Agence Régionale de Santé.

AU NATIONAL

■ Partage de la restitution régionale autour de l'inclusion numérique et restitution des éléments de la **concertation de la nouvelle feuille de route du numérique en santé 2023-2027**.

■ **Production d'une documentation "Inclusion by design"** : penser l'inclusion numérique des services publics numériques²⁰.



www.hauts-de-france.ars.sante.fr



ars-hdf-sidesante@ars.sante.fr