



**INSPIR'
ACTION**

MÉDIATION SANTÉ
ET FRACTURE
NUMÉRIQUE
- ROANNAIS
AGGLOMÉRATION

Médiation en santé et fracture numérique : l'utilité de *l'aller vers*

Service Politique de la Ville de Roannais Agglomération

repères

Statut du projet : en cours de mise en œuvre

Échelle : quartiers politique de la ville

Thématiques traitées : accès aux droits, dématérialisation

Public visé : tout public, en particulier précaires et seniors

Partenaires opérationnels : CCAS, Maisons des services publics, bailleur social (dans le cadre du porte-à-porte)

Partenaires financiers : ARS, DDCS (cadre de l'activité globale du médiateur santé)

Moyens affectés : temps de travail du médiateur santé, terminal informatique mobile et connecté, conventions avec les Maisons des services publics pour accéder à un bureau dans chacune

Démarche territoriale de santé : action inscrite dans le CLS 2016-2020 et articulée avec l'ASV (CLS et ASV sont portés à l'échelle de l'agglomération)

contexte

L'établissement public de coopération intercommunale Roannais Agglomération a recruté un médiateur santé en mars 2016 suite à un appel à candidature de l'Agence régionale de santé (ARS) Rhône-Alpes visant à favoriser l'accès à la santé des habitants des quartiers prioritaires de la politique de la ville. Le médiateur est un professionnel de santé rattaché au service Politique de la ville de la Direction de la cohésion



INSPIR' ACTION

MÉDIATION SANTÉ
ET FRACTURE
NUMÉRIQUE
- ROANNAIS
AGGLOMÉRATION

sociale de l'agglomération. Son action est intégrée à l'Atelier santé ville et en lien avec le Contrat local de santé.

Le médiateur santé va au devant des habitants dans leurs lieux de vie. Cet « aller-vers » s'effectue depuis le début de la mission sur repérage de personnes en difficulté d'accès à la santé par un acteur de proximité (travailleur social, bailleur, ...). Depuis février 2017, l'« aller vers » est également réalisé en direct et en systématique sous la forme d'un porte à porte du médiateur santé visant à connaître et se faire connaître du public, et permettant d'aller au-devant de situations de difficulté d'accès à la santé non exprimées. Les premiers mois de porte à porte ont mis en avant l'importance croissante du facteur numérique dans les difficultés d'accès à la santé. Une réponse adaptée à ces constats a donc été construite par les acteurs concernés.

objectifs

- > Repérer les situations de difficultés d'accès à la santé non exprimées
- > Proposer une réponse spécifique pour les difficultés d'accès liées au numérique basée sur :
 - Une aide immédiate par la médiation santé permettant à la personne de trouver des réponses à sa situation
 - Une orientation vers un acteur local favorisant l'autonomie numérique

description de l'action

Pour pouvoir apporter une réponse immédiate aux difficultés d'accès à la santé liées au numérique au domicile des habitants rencontrés en porte à porte, le médiateur santé est équipé d'un terminal numérique connecté de type hybride tablette/PC avec technologie 4G LTE. Ainsi il peut d'une part aider la personne à résoudre sur le champ sa difficulté d'accès à la santé (recherche en ligne d'un professionnel de santé, d'information sur les droits, prise de rendez-vous, ...), et d'autre part informer l'habitant de l'offre numérique locale (Maisons des Services Publics (MSP), Espaces Publics Numériques, certains centres sociaux, ...).

Partenaire principal de l'action à ce jour, les deux MSP de la ville de Roanne sont des structures du CCAS localisées dans les QPV (elles ne sont pas labellisés MSAP). Parmi les services qu'elles proposent, elles mettent à disposition des habitants de la commune des postes informatiques pour effectuer des démarches administratives en ligne



INSPIR' ACTION

MÉDIATION SANTÉ
ET FRACTURE
NUMÉRIQUE
- ROANNAIS
AGGLOMÉRATION

(l'installation sur le poste peut être accompagnée par un agent du CCAS).

Une des MSP se situe dans le même bâtiment que le siège de la médiation santé, les travailleurs sociaux du Département et un Espace Public Numérique animé par la médiathèque. Cela permet de faciliter les partenariats et d'orienter les habitants - en particulier ceux rencontrant des difficultés avec le numérique - vers le service le plus pertinent, les professionnels présents proposant des offres complémentaires. En effet, les MSP sont équipées en postes informatiques accessibles à tous, sans rendez-vous. Cette offre récente est déjà très sollicitée. L'Espace Public Numérique propose des formations à l'utilisation des outils numériques : initiation, ateliers, animation.

résultats

- > Sur les 4 premiers mois de porte à porte, le médiateur santé a rencontré 253 personnes sur 541 logements visités (la différence représente les logements non occupés au moment du passage du médiateur).
- > L'accueil par les habitants du médiateur santé se révèle très positif, permettant à celui-ci d'échanger avec les personnes rencontrées sur leurs difficultés d'accès à la santé et de pouvoir leur apporter une réponse immédiate.
- > Ces rencontres permettent également aux acteurs d'avoir une meilleure connaissance des difficultés numériques des habitants des quartiers prioritaires en matière d'accès aux droits de santé, en particulier chez les personnes n'ayant pas l'habitude de recourir aux services sociaux.
- > L'élaboration des réponses à apporter à ces personnes en désarroi numérique amène à un renforcement du partenariat local notamment entre les services de la Ville (CCAS, médiathèque), de l'agglomération, du Département.

conseils pour reproduire ce projet

- > Adopter une stratégie de l'aller-vers si l'on souhaite repérer les habitants en difficultés d'accès dues à la numérisation croissante des offres en particulier ceux n'ayant pas l'habitude d'exprimer des demandes d'aide (ex : senior sans difficulté sociale particulière).
- > La présentation du médiateur comme professionnel de santé employé par une agglomération et agissant en partenariat avec la mairie apparaît comme un facteur favorisant la rencontre avec le public et la mise en confiance préalable à toute action avec lui.



INSPIR' ACTION

MÉDIATION SANTÉ
ET FRACTURE
NUMÉRIQUE
- ROANNAIS
AGGLOMÉRATION

> Doter l'activité de médiation d'un terminal numérique ultramobile et connectable au réseau Internet en permanence de manière à pouvoir apporter un début de réponse immédiat et sur site.

> Identifier précisément les ressources numériques accessibles aux habitants, pour être en mesure de les orienter vers les offres locales adaptées à leur besoins (accéder à un poste, se former etc.)

aller plus loin

> [Décret](#) du 5 mai 2017 relatif à la médiation sanitaire et à l'interprétariat linguistique dans le domaine de la santé

> Haute Autorité de Santé, [La médiation en santé pour les personnes éloignées des systèmes de prévention et de soins - Référentiel de compétences, de formation et de bonnes pratiques](#), 2017

contacts référents

Raphaël Delorme

Médiateur santé Quartiers prioritaires

Roannais Agglomération

rdelorme@roannais-agglomeration.fr

06 14 29 64 48

Guérin Salomone

Chef de service Politique de la Ville

Roannais Agglomération

gsalomone@roannais-agglomeration.fr

06 21 99 35 06

Cette Inspir'action fait partie du dossier ressource « Dématérialisation et accès aux droits de santé » : [à télécharger ici](#).

Complété le 23.06.2017