

AVIS CITOYEN

Propositions citoyennes
pour favoriser l'accès au
numérique en santé



24 février 2022

une initiative soutenue par :

WETECHCARE



Fondation
Roche

En partenariat avec :

pergallon

ÉDITO

*Des perceptions
des Français,
aux propositions
citoyennes : faire de
l'inclusion numérique
en santé un levier
d'accès à la santé*

En juin 2021, nous publions avec la Fondation Roche, WeTechCare et La Croix-Rouge française, le premier rapport de l'[Observatoire de l'accès au numérique en santé](#). Son objectif : faire l'état des lieux du rapport des Français à l'utilisation du numérique dans le champ de la santé.

Contrairement aux idées reçues, les freins à son utilisation ne concernent pas uniquement les plus âgés. Beaucoup de Français sont éloignés du numérique, puisqu'encore aujourd'hui 17% des Français souffrent d'illectronisme¹.

Cette première étude nous semblait importante alors que nous observions l'explosion des usages numériques en santé avec la crise sanitaire. Le virage a été soudain. Un chiffre l'atteste : le nombre de téléconsultations qui était de 40 000 est passé en deux mois à 4,5 millions². Depuis l'application TousAntiCovid en passant par les analyses de données épidémiologiques jusqu'au succès de CovidTracker et ViteMaDose, le numérique aura largement contribué à la gestion de la pandémie.

Le rapport de l'Observatoire, s'appuyant sur une étude auprès de 2 000 Français, témoigne de la compréhension des opportunités

¹ <https://www.vie-publique.fr/en-bref/271657-fracture-numerique-illectronisme-touche-17-de-la-population>

² <https://www.mutualite.fr/actualites/19-millions-nombre-de-teleconsultations-remboursees-par-lassurance-maladie-en-2020>

que représente le numérique en santé pour un meilleur accès au système de santé. Mais il a aussi montré une crainte, celle que le numérique éloigne encore davantage certains publics du système de santé ou crée des inégalités de prise en charge pour les éloignés du numérique. Un chiffre du rapport en atteste : aujourd'hui, 52% des Français qui se déclarent défavorisés à l'égard de l'accès aux technologies numériques se déclarent également défavorisés vis-à-vis de l'accès aux soins.

En 2022, nous ne voulions pas en rester au stade du constat, et avons souhaité donner la parole à des citoyens de plusieurs régions (Hauts-de-France, Normandie, Bourgogne-Franche-Comté, Occitanie) pour qu'ils proposent des solutions afin de mettre le numérique au service des patients. 2022 est une année spéciale. D'abord, car nous entrons dans une année présidentielle où la santé sera un sujet important, mais aussi en raison de la place grandissante prise par le numérique en santé avec le lancement de Mon Espace Santé.

Pour toutes ces raisons, nous avons voulu donner la parole aux citoyens. Nous sommes heureux de publier les propositions citoyennes structurées autour de quatre grands défis pour améliorer notre système de soins et répondre à des enjeux majeurs de santé publique.

Le premier défi est celui de l'accès au professionnel de santé et l'amélioration du parcours de soins. Pour faciliter l'accès rapide à un professionnel, les citoyens estiment





que la prise de rendez-vous en ligne doit permettre d'assurer un accès plus rapide à un professionnel de santé en cas de besoin urgent, en face-à-face ou en téléconsultation. Une autre proposition portée par les citoyens est que certains actes ou pathologies, lorsque cela est adapté, soient traités prioritairement en téléconsultation afin de faciliter l'accès aux soins, d'éviter des déplacements et de faire gagner du temps aux professionnels de santé. Les citoyens proposent par exemple que la téléconsultation soit encouragée et utilisée pour faciliter l'accès des mineurs à des psychologues.

Autre défi important, celui de l'accompagnement des citoyens.

Les citoyens ont insisté sur l'importance de renforcer les dispositifs d'accompagnement humain pour un meilleur usage des outils numériques, en multipliant le nombre de conseillers numériques et en renforçant le rôle des collectivités locales pour coordonner les actions des acteurs de terrain.

Relever le défi de la confiance est aussi clé pour bâtir la santé de demain.

La nécessité de protéger les données de santé en les stockant au sein d'un cloud français ou européen a aussi été défendue par les citoyens. C'est d'ailleurs le choix qui a été fait par l'État pour Mon Espace Santé. Face à la multiplication des acteurs privés de la e-santé, les citoyens souhaitent que l'Assurance Maladie devienne le garant de la sécurité et de la fiabilité des services de téléconsultation privés en les référençant et en les labellisant à partir d'un cahier des charges.

Enfin dernier défi, celui de la sensibilisation des citoyens.

Les citoyens ont le sentiment d'être très mal informés sur l'utilisation de leurs données de santé et que le sujet manque de transparence. En ce sens, il est indispensable de mieux informer sur les finalités d'utilisation des données et sur les acteurs qui ont accès aux données. Sensibiliser les citoyens sur les bénéfices du partage des données de santé à des fins de recherche médicale ou de gestion des risques sanitaires participerait également à une meilleure compréhension de l'utilité des données de santé à des fins de recherche et de santé publique.

Nous sommes convaincus de la qualité des propositions portées par les citoyens et espérons qu'elles trouveront un écho auprès des décideurs publics et des experts du numérique en santé. **À l'heure du développement des services de santé en ligne, il est nécessaire de se donner les moyens de les déployer de manière inclusive.**

Bonne lecture,



Jean Deydier
Fondateur de WeTechCare



Stéphanie du Boucher
Secrétaire générale
de la Fondation Roche.

DÉFI N°1 *Le défi de la collaboration avec les professionnels de santé, et de l'amélioration des parcours de soins*

Pour faciliter l'accès au numérique pour chaque citoyen, il est nécessaire de s'appuyer sur les professionnels de santé, véritables relais de confiance. Ces professionnels peuvent être des prescripteurs d'usages numériques utiles pour les patients à condition de leur en fournir les moyens.

Proposition 1

Simplifier les démarches et le suivi de sa santé via Mon Espace Santé et montrer les avantages au quotidien de Mon Espace Santé pour les patients

Proposition 2

Faciliter l'accès aux outils connectés de santé de première nécessité pour tous

Proposition 3

Faire évoluer le parcours de soins en utilisant la téléconsultation comme voie d'accès rapide à un médecin en cas d'urgence, d'harcèlement d'un mineur ou pour limiter les consultations inutiles



Proposition 4

*Prioriser les actes et pathologies accessibles
à la téléconsultation, et encourager la téléconsultation
pour les pathologies et actes identifiés*

Proposition 5

*Créer un portail public de la téléconsultation
pour faciliter l'accès aux applications de santé*

Proposition 6

*Améliorer la formation des médecins au numérique
et encourager le téléconseil entre professionnels de santé
pour favoriser le partage d'informations*

Proposition 7

*Augmenter le nombre de soignants, en numérique et en réel,
partout sur le territoire*



DÉFI N°2 *Faciliter l'accès aux outils connectés de santé de première nécessité pour tous*

L'ensemble des Français sont susceptibles d'éprouver des difficultés dans les années à venir dans leur prise en main de certains outils ou dispositifs numériques. Aider les citoyens à se saisir de ces outils et renforcer la place des aidants du quotidien est un défi clé pour favoriser l'accès au système de soins.

Proposition 8

Lutter contre la fracture numérique en réduisant les zones blanches et en facilitant l'équipement en outils informatiques

Proposition 9

Mettre en place et renforcer des dispositifs d'accompagnement humain pour faciliter l'accès au numérique en santé

Proposition 10

Renforcer la communication sur les dispositifs existants d'accompagnement des éloignés du numérique et sur les aides en place pour faciliter l'équipement informatique

Proposition 11

Développer systématiquement des versions simplifiées des sites et applications des services publics, et particulièrement des services pour le numérique en santé

Proposition 12

Faire du numérique un levier pour renforcer l'accessibilité des soins dans les milieux ruraux et dans les déserts médicaux

DÉFI N°3 *Le défi de la sensibilisation et de la démonstration des bénéfices du numérique sur la santé individuelle et collective des Français*

Les bénéfices associées à la démocratisation des outils numériques en santé sont aujourd'hui mal perçus par les citoyens. L'amélioration de la recherche scientifique, de la santé individuelle et collective grâce au numérique sont aujourd'hui des éléments sur lesquels les citoyens sont en attente d'informations tangibles.

Proposition 13

Considérer la donnée de santé comme un « patrimoine collectif » et mettre en place un « don de données » sur le modèle du don d'organes, afin de faire progresser la recherche et éviter des pertes de chance pour les patients

Proposition 14

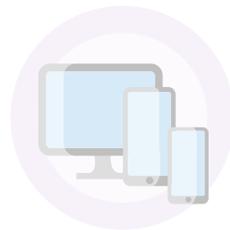
Faire de la pédagogie sur l'utilisation des données de santé des citoyens pour améliorer la santé individuelle et collective, dans un souci d'information et de transparence

Proposition 15

Créer une sensibilisation au numérique en santé au lycée

Proposition 16

Mieux informer sur les contreparties financières demandées aux acteurs privés pour accéder aux données de santé, mais aussi sur leurs projets de recherche, leurs objectifs et leurs résultats



DÉFI N°4 *Le défi de la confiance*

Le sujet du partage de la donnée de santé cristallise une grande partie des inquiétudes exprimées par les Français. Le défi de la confiance est donc clé puisque les citoyens recherchent des garanties sur la sécurité et l'utilisation de leurs données de santé.

Proposition 17

Mettre en place un régime de consentement clair et intelligible sur Mon Espace Santé et mieux informer sur le droit à l'oubli numérique

Proposition 18

Sécuriser l'hébergement de nos données de santé via une solution d'hébergement des données de santé française ou européenne

Proposition 19

Faire de l'Assurance Maladie le garant de la sécurité et de la fiabilité des services de téléconsultation privés en les référençant et en les labellisant à partir d'un cahier des charges

Proposition 20

Garantir la transparence sur le remboursement des téléconsultations en amont de la prise de rendez-vous

*plus d'informations sur la démarche
et les proposition détaillées
sont à retrouver
sur le site de la Fondation Roche,*

