

Le virage du numérique en santé, un tournant vers de nouvelles inégalités ?

Face à la fracture numérique et l'illectronisme*, les associations agréées en santé de PACA appellent à réagir collectivement à l'aube de la rédaction du Plan Régional de Santé 2023-28 : l'usage du numérique en santé constitue un obstacle supplémentaire dans les parcours de soins des plus vulnérables et accentue les inégalités sociales de santé !

En tant qu'organisation de référence pour représenter et défendre les intérêts des patients et usagers du système de santé, France Assos Santé PACA a été interpellée par plusieurs associations en santé accompagnant au quotidien des personnes en situation de précarité. Nous constatons que, malgré l'intérêt et l'engouement pour le numérique en santé, une partie de la population s'en trouve éloignée voire exclue.

Avec un investissement historique de 2 milliards d'euros, le virage du numérique en santé s'est accéléré et a permis le déploiement de "Mon espace Santé", ou encore de l'identité nationale de santé (INS). Depuis 2019, les autorités de santé en PACA ont régulièrement associé les représentants des usagers en santé dans cette dynamique, et ont été à l'écoute de nos différentes remontées de terrain. Plusieurs initiatives ont même été déployées localement pour lutter contre la fracture du numérique et l'illectronisme : du dispositif des maisons France Services en passant par les actions de médiation au numérique individuelles et collectives, et le dispositif des "Ambassadeurs de Mon espace Santé".

Pour autant, cela nous semble encore insuffisant à l'heure où en France, 17% de la population serait en situation d'illectronisme*, soit environ 12 millions de personnes, et 47% considèrent qu'ils ne sont pas suffisamment à l'aise avec les outils numériques en santé disponibles pour pouvoir les utiliser pleinement (1).

Selon une étude des Petits Frères des Pauvres et de l'Institut CSA, 27 % des personnes de 60 ans et plus n'utilisent jamais Internet, soit 4 millions de personnes (2)

Depuis la crise sanitaire, les inégalités se sont accentuées et davantage de personnes rencontrent des freins à la pleine utilisation des outils numériques (3)

*illectronisme :

illettrisme numérique ou électronique, est la difficulté, voire l'incapacité, que rencontre une personne à utiliser les appareils numériques et les outils informatiques en raison d'un manque ou d'une absence totale de connaissances à propos de leur fonctionnement.

Sources:

1. [Observatoire de l'accès au numérique en santé - Fondation Roche](#)

2. [Prise de Position - CONTRE L'EXCLUSION NUMÉRIQUE DE 4 MILLIONS DE PERSONNES ÂGÉES - 2019](#)

3. [Baromètre du numérique 2022 - ACERP](#)

3. [La Santé 2.0 ? les Habitants de PACA se confient... Sondage Viavoice pour France Assos Santé PACA 2021](#)

4. [Enquête exclusive France Assos Santé/CSA - 2022](#)

France Assos Santé avait recueilli en 2021 la parole des habitants de la région PACA sur cette thématique (4) et deux points majeurs ressortaient déjà :

- 1 répondant sur 10 a déjà annulé ou reporté des soins en raison de l'obligation de prendre un rendez-vous en ligne ou de recourir à la téléconsultation.
- Parmi les non-utilisateurs, un quart des répondants déclaraient ne pas avoir le réflexe d'utiliser les outils numériques, sans pour autant y être opposés.

L'enquête exclusive de France Assos Santé de 2022 (5) souligne certes des débuts encourageants pour "Mon Espace Santé" mais également des manques en terme d'utilité perçue et de dialogue avec les professionnels de santé.

Pour les personnes les plus vulnérables, ces manques constituent de véritables obstacles supplémentaires dans leurs parcours de soins.

Le constat des associations de notre union régionale est préoccupant : prendre ou annuler un rendez-vous en ligne, accéder aux droits sociaux pour bénéficier d'une prise en charge en santé ne se fait pas toujours en un simple clic ! C'est autant de démarches complexes voire même dangereuses pour certains, comme ne pas disposer des outils informatiques pour faire les démarches en toute sécurité et confidentialité. On doute alors des applications en santé; on redoute de parler de sa santé à des médiateurs numériques non formés aux questions de confidentialité en santé.

Ensemble, nous confirmons l'importance d'accompagner cette transition en gardant des liens de proximité pour les plus vulnérables car le numérique en santé doit agir comme un véritable vecteur d'insertion et non d'exclusion.

Développons des services numériques en santé qui profitent à tous et maintenons des moyens d'accès à la santé traditionnels pour les plus démunis d'entre eux.

L'accès au numérique ne peut être le seul et unique moyen pour accéder aux soins, car être acteur de sa santé c'est aussi avoir le choix de ses outils pour s'impliquer dans son parcours de santé. La non prise en compte de ces situations ne pourra qu'engendrer de la défiance des usagers par rapport à la feuille du route du numérique en santé .

Professionnels de santé, fédérations ou unions de professionnels de santé, chacun de vous a la possibilité d'agir pour ne pas laisser de côté une partie de la population de notre région et veiller à ce qu'elle ne sente pas exclue du soin car encore trop éloignée du numérique. Soyons solidaires pour que cette préoccupation s'inscrive dans le nouveau Plan Régional de Santé 2023-28 de notre région !

Lettre Ouverte rédigée avec :



Contact presse :

Mme LENOIR Sylvia - Coordinatrice Régionale - 07 56 34 08 73 – paca@france-assos-sante.org