

# Accompagner aux enjeux du numérique en santé : pratiques des médiateurs et médiatrices en santé

Yasmine Chiaruzzi, Fnes

## Présentation

### ❑ La Fnes :

- Le principal réseau spécialisé en promotion de la santé



### ❑ La médiation en santé :

- Une fonction au service de l'équité et de la promotion de la santé
- Plusieurs membres du réseau de la Fnes impliqués dans la médiation en santé

## Contexte

- ❑ **La place croissante des outils numériques en matière de santé :**
  - Une accentuation lors de la crise sanitaire de la Covid-19
  - **15,4%** de la population française en situation d'illectronisme (*Insee, 2021*)
  - Quid des populations en situation de vulnérabilité et du risque de renforcement des inégalités sociales de santé ?
- ❑ **Une réflexion au croisement des pratiques de médiation en santé et du numérique en santé**

## Méthodologie

### ❑ Une enquête exploratoire :

- **De décembre 2022 à mai 2023**
- Au niveau national (hexagone et Outre-mer)
- Sans prétention d'exhaustivité

### ❑ Déclinée en 3 étapes :

- La constitution d'une liste de plus de **150 structures** impliquées dans la médiation en santé
- Le déploiement d'un questionnaire en ligne
- La réalisation de 11 entretiens complémentaires pour préciser les données et produire les fiches-pratiques correspondantes

## Corpus

### ❑ **76 réponses au questionnaire :**

- Les principales régions de provenance des réponses : Auvergne-Rhône-Alpes, PACA, Guyane, Occitanie
- Une majorité de répondants issus d'associations (62/76)

## Place de la médiation au sein de la structure

- ❑ **La médiation en santé au sein de la structure :**
  - Une grande diversité et des contours mouvants
  - Une mission non-socle et un nombre de postes peu élevé
  - Des publics accompagnés cumulant une pluralité de facteurs de vulnérabilité

## Freins rencontrés sur le numérique en santé

- ❑ **Le recours au numérique au sein des structures de médiation en santé :**
  - Un recours très présent parmi les répondants (65/76 )
  - Mais près de 2/3 des médiateurs et médiatrices non formé.e.s spécifiquement
- ❑ **3 grandes catégories de difficultés rencontrées par les publics accompagnés dans leur vie quotidienne :**
  - L'accès matériel ;
  - L'usage ++ (69/76) ;
  - La littératie numérique.

**Des difficultés accentuées par la dématérialisation des démarches et l'absence d'accompagnement humain**

## Pratiques d'accompagnement au numérique en santé

### ❑ **L'accompagnement au numérique, une pratique non généralisée :**

- A peine plus de la moitié des répondants indique un accompagnement sur ces enjeux (43/76)
- Des freins à l'accompagnement : la charge de travail et la non-adéquation avec la réalité des publics

### ❑ **Des pratiques diversifiées :**

- 5 catégories principales de pratiques : les partenariats, l'accompagnement individuel, les ateliers collectifs, les outils numériques, la formation des médiateurs et médiatrices
- La modalité la plus courante : le développement de partenariats et le travail en lien avec les médiateurs et médiatrices numériques
- Des pratiques encore peu évaluées et diffusées



## L'accompagnement numérique, un levier dans l'accès aux soins et à la prévention ?

### ❑ **L'accompagnement au numérique, un levier dans l'accès aux soins et à la prévention...**

- Renforcer l'autonomie et l'estime de soi
- Fluidifier le travail des professionnel.le.s
- Renforcer le réseau partenarial

### ❑ **...Sous conditions :**

- Prévoir un temps conséquent d'accompagnement humain
- Disposer d'un équipement informatique et numérique approprié et suffisant
- S'adapter aux disparités entre les publics accompagnés

## Leviers d'action et recommandations

### ❑ 6 leviers identifiés

- Accès à des équipements informatiques et à une connexion adaptés
- Développement des compétences des médiateurs et médiatrices en santé
- Renforcement des aptitudes individuelles des publics accompagnés
- Participation des publics accompagnés
- Recours à des outils inclusifs et coconstruits
- Appui sur des partenariats dans le champ numérique

## Limites à prendre en compte

- Un « tout numérique » qui ne semble pas envisageable
- « Faire avec » versus « faire à la place de »
- « Autonomie » versus « confidentialité »
- Un diagnostic des besoins et attente nécessaire pour le public jeune

**Merci de votre attention !**

Yasmine Chiaruzzi, Fnes  
yasmine.chiaruzzi@fnes.fr

**En savoir plus :**

