

# Inclusion Numérique

Représentants des usagers,  
comprendre et participer à  
l'inclusion numérique



# PRÉFACE

“

À l'heure de la dématérialisation, alors que notre système de santé doit garantir plus que jamais un accès aux soins mieux adapté aux réalités et besoins des citoyens, l'inclusion numérique a un rôle essentiel à jouer, pour l'intérêt général, la solidarité et la lutte contre les discriminations. En effet, pour permettre à chacun et chacune de devenir acteur de sa santé, les acteurs de la médiation numérique, réunis dans une coopérative d'intérêt collectif - la Mednum - , développent sur le territoire de nombreux dispositifs d'accompagnement à destination des patients comme des professionnels.

**LA → MEDNUM**

“

Notre réseau associatif est engagé sur les enjeux du numérique en santé de longue date. Avec la crise sanitaire du Covid-19 qui a eu un impact fort dans nos quotidiens et l'organisation de notre système de santé, nous avons vu le numérique devenir un élément incontournable, voire indispensable ! Pour prendre nos rendez-vous de vaccination, accéder à un médecin à distance, ou réaliser nos démarches administratives pour nos droits en santé. Cette transition numérique qui touche le monde de la santé, comme l'ensemble de la société, ne doit être ni imposée, ni subie.

**France  
Assos  
Santé**  
La voix des usagers

Aujourd'hui, nous avons choisi de partager avec vous, dans ce guide co-construit, des repères pour comprendre l'écosystème de l'inclusion numérique, qui devraient permettre aux patients, à leurs représentants et aux professionnels de la santé, d'identifier les synergies à construire sur les territoires, pour que le développement du numérique en santé participe vraiment au bien être des populations et à celles et ceux qui les accompagnent.

”

**Dorie Bruyas,**  
Présidente de  
la Mednum



C'est donc en toute logique que les inquiétudes concernant les multiples fractures numériques sont au centre des préoccupations des représentants des usagers, et nous nous en sommes fait l'écho à de multiples reprises, notamment dans nos 20 propositions à l'occasion de la campagne présidentielle 2022. Ce guide est donc un jalon important pour que notre réseau continue de porter avec efficacité les enjeux d'inclusion numérique et pour renforcer et créer de nouvelles alliances entre les acteurs de l'inclusion numérique et le monde de la santé, au plus près des besoins des usagers.

”



**Gérard Raymond**  
Président de  
France Assos Santé

# SOMMAIRE

## QU'EST CE QUE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE ?

Qui sont les médiateurs numériques ? Que font-ils ?  
Pour quels publics ?

03

## LA MEDNUM ET LES HUBS

Qu'est ce que c'est ?

06

## FOCUS SUR DES OUTILS SPÉCIFIQUES

PIX, Aidants connect...

08

## FOCUS SUR DES ACTEURS PARTICULIERS

Ambassadeurs, tiers-lieux, réseau Pimms, etc.

11

## FOCUS FRANCE SERVICES / CARTOGRAPHIES

Comment trouver les acteurs de la médiation numérique ?

14

## Représentant d'usagers : participer à l'inclusion numérique

16

### DES ACTEURS ASSOCIATIFS ENGAGÉS

Exemple de l'Unaf et des Udaf

18

### REPRÉSENTANT DES USAGERS EN CAISSE D'ASSURANCE MALADIE

État des lieux  
Quelles pistes d'action

20

### REPRÉSENTANT DES USAGERS EN ÉTABLISSEMENT

État des lieux  
Quelles pistes d'action

23

### REPRÉSENTANT DES USAGERS EN EN INSTANCE TERRITORIALE

Instances de démocratie  
Organisation des soins



Représentants des usagers, comprendre et participer à l'inclusion numérique

# INTRODUCTION À LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

## C'EST QUOI ?

### 14 millions

Différentes études, réalisées avant la crise sanitaire, estiment à **14 millions le nombre de Françaises et de Français en situation de fragilité numérique**, c'est-à-dire éloignés, non équipés et/ou en grande difficulté avec les différents usages du numérique. Cet éloignement, qui se manifeste dans différents aspects de la vie privée ou professionnelle, est un facteur important d'inégalités.

La médiation numérique apparaît lorsque la société commence à se numériser, au tournant des années 1980. Certains **acteurs culturels ou de l'éducation populaire** (bibliothèques, médiathèques, régies de quartiers, etc.) décident d'accompagner leurs publics pour leur donner accès à cette nouvelle culture.

Dans les années 1990, sous l'impulsion de politiques publiques ciblées sur les personnes "éloignées" ou sans accès au numérique, se construit un nouveau réseau d'acteurs de la médiation autour de lieux dédiés, tels que les Espaces Publics Numériques.

À la fin des années 2000, **la dématérialisation du service public s'accélère avec la construction d'une véritable "e-administration"**, qui entraîne la dématérialisation de 76% des procédures administratives. Les pouvoirs publics prennent conscience que **l'éloignement au numérique ne concerne pas tant l'accès aux équipements que l'accès aux différents usages du numérique.**

La plupart des structures se développent après les années 2010, avec un vrai pic de création entre 2012 et 2017 que l'on peut notamment expliquer par le développement des emplois aidés dans ce secteur. L'augmentation du nombre d'acteurs et de parties prenantes correspond logiquement à l'arrivée du numérique et d'internet dans nos sociétés et aux bouleversements engendrés dans nos vies.

La médiation numérique désigne les ingénieries ou techniques qui permettent de **rendre les personnes capables de comprendre et de maîtriser les usages et les enjeux du numérique.** C'est un accompagnement de proximité des individus et des groupes : associations, entreprises, élèves, étudiants, parents, professionnels, etc. Dans une logique d'éducation populaire et de formation tout au long de la vie, elle a pour ambition de **développer la culture numérique** de toutes et tous afin de pouvoir agir dans une société toujours plus numérisée.



# INTRODUCTION À LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

## Qui sont les médiateurs numériques ?

Les médiateurs numériques accompagnent les personnes pour en faire de véritables **citoyennes et citoyens de la société numérique**. Les acteurs de son écosystème (structures publiques, privées, lucratives ou non, Conseillers numériques France Services (CnFS), médiateurs indépendants...) agissent dans les territoires au plus près des besoins et des populations.

Les professionnels de la médiation numérique sont encore aujourd'hui éparpillés dans des structures hétéroclites et recouvrent **des appellations métiers différentes**, qui évoluent avec le temps : des animateurs multimédias aux médiateurs numériques, les conseillers numériques, mais aussi d'autres termes tels qu'aidants numériques, animateurs, facilitateurs, formateurs..

La structuration de la filière de la médiation numérique constitue un accélérateur des **relations avec les autres métiers de l'accompagnement** pour répondre à un besoin majeur des professionnels : celui d'**arrimer l'action de médiation numérique aux métiers du travail social, de la santé ou tout autre secteur proche**.

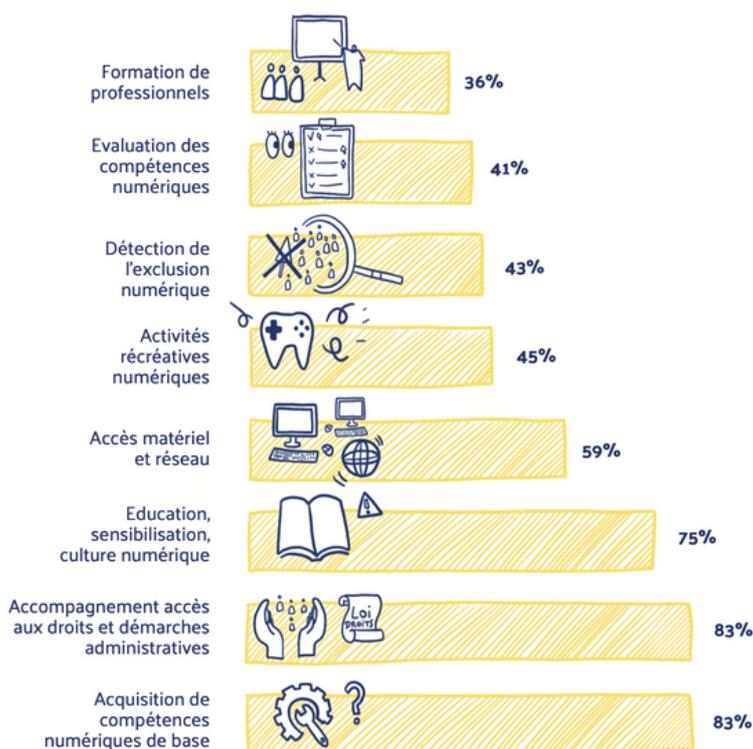


## Que font les médiateurs numériques ?

Les activités liées à la médiation et à l'inclusion numérique sont extrêmement diversifiées et peuvent aller de missions de "faire à la place de" pour les publics en situation d'urgence numérique, à de réelles activités de médiation numérique (ex : apprendre aux enfants les bases du code informatique de manière ludique, aux personnes âgées à faire un album photo en ligne, etc.).

Ainsi, de la **détection des fragilités numériques à la sensibilisation à un numérique éthique et responsable**, il existe une multitude de pratiques et d'accompagnements qui permettent aux individus et aux groupes d'atteindre, à terme, leur inclusion dans la société numérique.

### Répartitions des grands types d'activité



(Source : Observatoire de l'inclusion numérique, édition 2022, La Mednum)

# INTRODUCTION À LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

## Qui sont les publics bénéficiaires des actions de médiation numérique ?

Les publics que les médiateurs numériques accompagnent peuvent être très différents, tant par leur niveau de **maîtrise du numérique**, que par leur **âge**, leur **lieu d'habitation**, leur **situation** ou leurs **attentes**.

L'éloignement au numérique peut aussi bien se manifester par des **difficultés d'accès** (matériel, connexion) que par **la maîtrise des usages** (connaissances des outils et capacités d'utilisation).

Les personnes âgées représentent  $\frac{1}{3}$  **des personnes accompagnées**. Il en est de même pour les adultes ( $\frac{1}{3}$ ), et les jeunes qui, contrairement aux idées reçues, ont eux aussi besoin d'un accompagnement dans leurs usages : envoyer un mail, réaliser des démarches administratives en ligne, protéger leur identité visuelle ou leurs informations sur les réseaux sociaux...

Les **zones géographiques** des personnes accompagnées sont en majorité des **territoires ruraux, des quartiers prioritaires de la politique de la ville et des petites villes de moins de 20 000 habitants**. Par ailleurs, il existe un certain nombre de situations types regroupant une population ayant des caractéristiques communes, telles que les jeunes en difficultés sociales, les personnes ne maîtrisant pas l'écrit ou la langue, les demandeurs d'emploi, les personnes réfugiées ou en situation de handicap.



## Quels lieux pour la médiation numérique ?

**Les lieux dont c'est historiquement le métier** : les Espaces Publics Numériques (EPN)

**Les lieux dont c'est devenu le métier** : Centre social, médiathèque, bibliothèque, Maison de quartier, association spécialisée, maison des jeunes et de la culture

**Les lieux publics en mutation** accueillant déjà du public, avec une mission de service : Pôle emploi, les Caisses des Allocations Familiales (CAF), etc.

**Les lieux privés en mutation**, accueillant déjà du public : La Poste, les banques, boutiques de réparation de smartphone et d'ordinateurs, etc.

**Les nouveaux lieux** : Tiers-lieux (cf page 10), Fablab, Solidarité numérique pendant la crise Covid-19 (cf page 6)

# LA MEDNUM

La Mednum est la coopérative nationale qui rassemble les acteurs de l'inclusion numérique, elle compte à ce jour près de 120 sociétaires. Cette société coopérative d'intérêt collectif (SCIC) a été créée en 2017, sous l'impulsion du secrétariat d'État chargé du numérique et en concertation avec l'Agence du Numérique.

Elle a pour ambition de rassembler et porter la voix des acteurs de la médiation numérique en créant collectivement les conditions et solutions permettant d'amplifier son action d'intérêt général.

Née de la volonté d'accompagner les transitions numériques des territoires, la Mednum crée des outils communs en réponse aux besoins partagés par les acteurs. Elle les rassemble autour de cette ambition dans une large alliance et, avec eux, elle active des coopérations et mobilise les expertises de son écosystème, afin de créer des synergies et d'apporter des solutions adaptées.

## Exemples de projets portés et d'actions menées par la Mednum pendant le confinement



### **Solidarité Numérique :**

La plateforme d'aide pour les besoins numériques du quotidien, qui est née d'une volonté collective pendant le premier confinement.



### **Clic&connect :**

L'accompagnement des très petites entreprises et petits commerces dans leur transformation numérique lors du premier confinement.

# EXEMPLES DE PROJETS PORTÉS ET D' ACTIONS MENÉES PAR LA MEDNUM



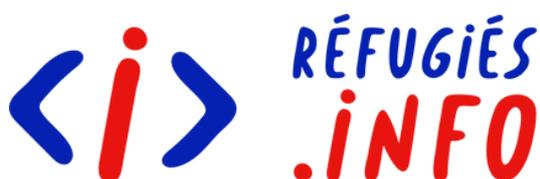
- **NUMÉRIQUE EN COMMUN[S] :**  
L'événement annuel qui rassemble des collectivités territoriales, des entreprises, des chercheurs, des médiateurs numériques, des travailleurs sociaux, des tiers-lieux, des élus et des administrations, des ministres... impliqués pour faire ensemble la société numérique de demain.

[En savoir plus](#)



- **Indice de Fragilité Numérique :**  
Permet de géolocaliser les zones de fragilité numérique de mon territoire. Il s'agit d'une cartographie dynamique, basée sur l'open data et construit avec les acteurs de terrain pour visualiser rapidement les zones de risques et mieux orienter actions et politiques publiques.

[En savoir plus](#)



- **Réfugiés.info :**  
Un portail d'information et une application contributifs et open-source co-développés avec la Délégation interministérielle à l'accueil et à l'intégration des réfugiés (DIAIR), qui donne de l'information simple et traduite aux personnes réfugiées et à leurs aidants.

[En savoir plus](#)

## Les Hubs territoriaux pour un numérique inclusif :

Notant l'absence d'échelon intermédiaire entre les acteurs nationaux et les structures locales d'inclusion numérique, la Banque des Territoires et l'Agence nationale de la cohésion des territoires ont lancé, en 2018, un premier appel à manifestation d'intérêt pour créer les premiers Hubs territoriaux pour un numérique inclusif - structures ayant vocation à être de véritables têtes de réseau locales de l'inclusion numérique. La mission principale des Hubs est de coordonner et d'animer les réseaux d'acteurs (en coordonnant le dispositif des CnFS par exemple), ainsi que d'accompagner les collectivités territoriales pour élaborer des projets d'inclusion numérique (réalisation de cartographies, ingénierie de projet, levée de fonds...).

# FOCUS SUR DES OUTILS SPÉCIFIQUES



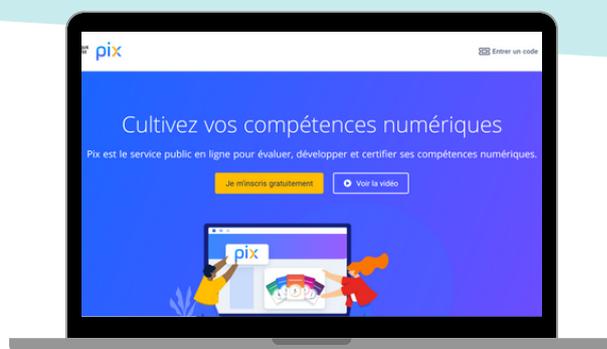
**Certains dispositifs et services publics viennent outiller et appuyer les professionnels de la médiation numérique.**

La plateforme en ligne PIX, permet à ses utilisateurs d'évaluer, de développer et de certifier leurs compétences numériques. Elle est utilisée par des usagers en toute autonomie. Elle peut aussi être un outil utilisé par les médiateurs numériques afin de concevoir des parcours d'accompagnement et de montée en compétences de leurs publics.

Cet outil a été créé par le Ministère de l'Éducation Nationale (c'est aujourd'hui un groupement d'intérêt public). Il comptabilise depuis sa création près de **8,3** millions d'utilisateurs et plus de **2,3** millions de certifications passées. Cet outil est accessible et s'adresse à tous les publics : obligatoire depuis 2019 dans les collèges et lycées, il est aussi utilisé dans l'enseignement supérieur, auprès des demandeurs d'emploi, des retraités, de salariés d'organisations publiques ou privées...

## **PIX et le numérique en santé :**

En se basant sur le référentiel de compétences socles déjà disponibles, PIX a prévu de développer un module complémentaire pour le numérique en santé, dont l'objectif sera de proposer, dans un premier temps, aux étudiants et aux professionnels du secteur sanitaire, puis aux citoyens, d'évaluer leurs compétences dans le numérique en santé, et de les améliorer. Il traitera notamment des questions d'accès au droit en santé, des nouveaux outils comme Mon Espace Santé, ou encore de la désinformation en ligne.



- **Aujourd'hui pour les usagers :** PIX est accessible pour évaluer et améliorer les compétences numériques individuellement.
- **Aujourd'hui pour les médiateurs numériques professionnels :** PIX est un support qui permet d'accompagner leurs usagers et de suivre leur progression.
- **Demain pour les bénévoles :** PIX pourra être un support ludique d'animation pour des ateliers de sensibilisation, d'information sur des sujets numériques en santé, pouvant déboucher, si besoin, sur une orientation vers un professionnel de la médiation.

# FOCUS SUR DES OUTILS SPÉCIFIQUES

## Aidants Connect

### KEZAKO

Aidants Connect est un service public numérique, homologué par l'ANCT, qui permet à des aidants professionnels habilités de réaliser des démarches administratives en ligne, de manière légale et sécurisée, pour le compte de personnes en difficulté avec les outils numériques.

### POURQUOI ?

Ce dispositif permet à un aidant professionnel de garantir un niveau de qualité et donner un cadre légal à son action. En effet, l'aidant peut "faire à la place de" et réaliser des démarches administratives pour le compte de la personne aidée. Afin de le protéger, Aidants Connect permet d'authentifier l'aidant, de tracer ses actions, et engage sa responsabilité concernant la manipulation des données.

### POUR QUI ?

Tout établissement de mission de service public qui emploie des aidants professionnels peut être bénéficiaire de ce dispositif. Les aidants professionnels sont des agents dont le métier est d'accompagner le public à la réalisation de démarches administratives. Concrètement il s'agit de travailleurs sociaux, médiateurs numériques, agents publics d'accueil, secrétaires de mairie, salariés d'association, animateurs d'établissement France Services, etc. Le compte Aidants Connect est partagé entre les aidants d'une même structure afin de faciliter l'accompagnement des bénéficiaires. .



### Comment ça marche ?

Pour en bénéficier, l'organisme d'affiliation doit demander une habilitation par le guichet en ligne dédié. Les aidants suivent une formation obligatoire d'un jour sur les sujets suivants : accompagnement de l'utilisateur, RGPD, France Connect, et prise en main d'Aidants Connect. L'aidé et l'aidant signent, via France Connect, un mandat de délégation, c'est-à-dire document qui détaille le périmètre de l'action de l'aidant, à savoir quelles sont les démarches pour lesquelles l'aidant va agir pour le compte de l'aidé. A noter que ce dispositif concerne les démarches accessibles via l'identification France Connect, soit plus de 1400 démarches en lignes aujourd'hui : demande de Complémentaire Santé Solidaire, demande de nouvelle Carte Vitale, déclaration d'impôt, renouvellement de carte d'identité, etc.

# FOCUS SUR DES ACTEURS PARTICULIERS



UP AND SPACE  
MARTINIQUE

L'agence du numérique en santé a déployé un dispositif d'**ambassadeurs** afin d'accompagner les citoyens à la découverte du nouvel outil numérique **Mon Espace Santé**. Des ateliers sont organisés avec des patients, des accompagnants mais aussi des professionnels de santé dans les établissements de santé. Les ambassadeurs peuvent aider ces différents publics à activer leur compte, les guider dans leurs usages de l'outil, répondre à leurs questions et leur présenter l'intérêt du dispositif.



## Les tiers-lieux

"Espaces de coworking, friches culturelles, fablabs, tiers-lieux nourriciers... ils ont en commun de mutualiser des espaces et des compétences, hybrider des activités et réunir un collectif citoyen engagé, favorisant la coopération pour répondre aux enjeux de leur territoire". Le mot "tiers" est utilisé car ce sont des espaces situés entre la maison et le lieu de travail. Le travail s'y mélange à d'autres aspects de la vie en collectif. Ils émanent d'un collectif d'acteurs qui, ensemble, souhaitent créer de nouvelles dynamiques répondant à des besoins de territoires.

\*Définition de France Tiers-Lieux : <https://francetierslieux.fr>

C'est une association loi 1901 créée en 2016 en Martinique, membre du Hub régional Antilles-Guyane. Elle agit à travers un tiers-lieu, qui a vu le jour en 2018.

L'association a d'abord réalisé un travail de terrain pour recenser les lieux de médiation numérique. Depuis 2019, elle se penche sur la structuration et l'animation du réseau du secteur de l'inclusion numérique à l'échelle du territoire. En parallèle, elle organise des ateliers avec des médiateurs numériques professionnels à destination de publics spécifiques (séniors, bénéficiaires du RSA, femmes en situation de précarité, etc.).

À partir de 2023, elle œuvre pour déployer la formation Aidants Numérique à destination des travailleurs sociaux. Elle contribue également à la mise en place d'animations au sein des maisons France Services, de tiers-lieux, et autres lieux de médiation numérique du territoire en s'appuyant sur les médiateurs professionnels.

### Son action dans le domaine de la santé :

Elle fait partie du comité technique de l'Agence Régionale de Santé pour travailler sur les problématiques d'addictions aux écrans et pour proposer et diffuser des actions de sensibilisation sur la parentalité et le numérique. Suite au recrutement d'un Conseiller numérique France Services, elle mène aussi un travail d'ambassadeur auprès des médiateurs numériques, pour les former sur la plateforme "Mon Espace Santé".

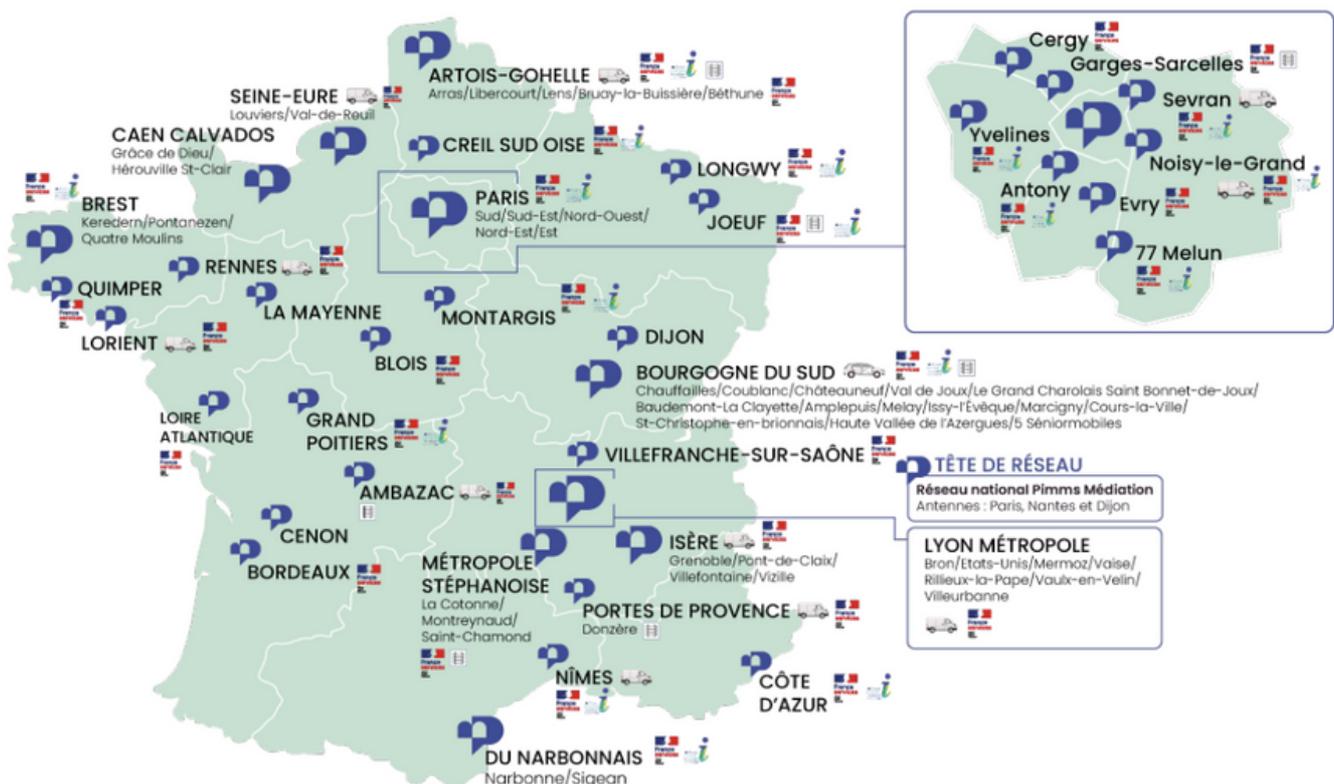
# FOCUS SUR DES ACTEURS PARTICULIERS

## EXEMPLE DE STRUCTURES EN RÉSEAU



VOUS RELIER AUX SERVICES ESSENTIELS

Interfaces de médiation entre les populations et les services publics, les Pimms Médiation sont **des lieux d'accueil ouverts à toutes et à tous**. Au total, ce sont plus de 300 points de contacts dans des permanences, points mobiles, répartis sur l'ensemble du territoire national, dont 86 labellisés France Services. En tant qu'acteur de la médiation sociale, **les Pimms Médiation informent, orientent et accompagnent les usagers dans leurs démarches administratives**. Ce sont des lieux au sein desquels les agents médiateurs, professionnels du lien social, facilitent l'accès des personnes aux services nécessaires à la vie quotidienne.



# FOCUS SUR DES ACTEURS PARTICULIERS



## 3 EXEMPLES : DEPUIS LA CRISE SANITAIRE, LES PIMMS MÉDIATION ONT MIS EN PLACE PLUSIEURS DISPOSITIFS VISANT À LUTTER CONTRE LE RENONCEMENT AUX SOINS.

- C'est le cas du projet hôpital Tiers-Lieux du Pimms médiation Portes de Provence, en partenariat avec des hôpitaux psychiatriques en accueil de jour. Cette initiative permet de **sensibiliser les patients au numérique et de les préparer au retour à la vie autonome**, en utilisant des formats adaptés.
- Le Pimms médiation de Loire-Atlantique développe actuellement, en partenariat avec des bailleurs, un projet en itinérance qui consiste à se rendre au plus près des lieux de résidence pour **faire de la médiation numérique spécialisée dans l'accès aux soins**, en mettant à disposition des publics une console de téléconsultation.
- Dans cet esprit, les Pimms Bourgogne du Sud et de Melun ont également **expérimenté la téléconsultation, répondant à un véritable besoin, en particulier dans les territoires ruraux**. Ainsi, en Bourgogne, des bornes ont été installées dans deux Communautés de Communes rurales et comptent en moyenne près 50 consultations par mois chacune.



# DISPOSITIF FRANCE SERVICES



Les Établissements France Services sont **des espaces physiques ou itinérants consacrés aux démarches administratives dématérialisées pour les services publics** : impôts, Caisse d'Allocations Familiales, Assurance Maladie, etc. Ils sont pilotés par l'Agence Nationale de la Cohésion des territoires via son programme France Services. Au niveau local, les préfets sont responsables du déploiement du programme et associent pour cela les partenaires du dispositif dont les élus et la Poste. **L'objectif des France Services est d'être à moins de 30 minutes de tous les usagers.**

## Leurs missions sont :

- 1** Accompagner dans les démarches administratives quotidiennes
- 2** Aider dans les démarches en ligne
- 3** Prendre contact avec des agents spécialisés sur des démarches spécifiques
- 4** Mettre à disposition de l'équipement informatique
- 5** Accompagner à l'utilisation d'outils informatiques

**De nombreuses structures peuvent être labellisées France Services**, nous trouvons parmi ces acteurs :

- Les PIMMS (Point d'information médiation multi-services)
- La Poste, à travers ses bureaux et agences
- Des collectivités
- Des associations

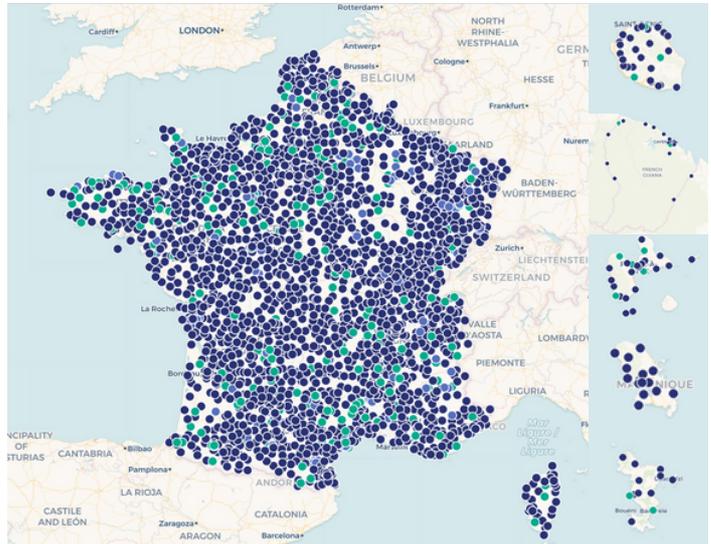
➤ **Les conseillers France Services (auparavant appelées agents France Services)** viennent en aide aux usagers sur plusieurs types de démarches : déclarer ses revenus, établir son permis de conduire, demander une aide sociale, chercher un emploi, rembourser ses soins, demander ses papiers d'identités, acheter un billet de train...

# DISPOSITIF FRANCE SERVICES

## Comment trouver les acteurs de la médiation sur son territoire ?

En lien étroit avec ces travaux, l'ANCT mène actuellement un projet de cartographie nationale de l'offre de médiation numérique.

Les données seront ouvertes pour développer une multitude d'usages : guider les usagers vers une structure de médiation numérique, accompagner les acteurs territoriaux dans le développement de l'offre, analyser l'adéquation entre l'offre et le besoin pour les publics fragiles...



agence nationale  
de la cohésion  
des territoires

[Cartographie nationale des lieux de médiation numérique](#)



## Qui sont les Conseillers Numériques France Services ?

C'est un professionnel de la médiation numérique pour accompagner les usagers. **Leur formation et leur recrutement sont pris en charge par l'État**, mais ils n'exercent pas leur mission uniquement dans les Espaces France Service !

En effet, **ces médiateurs peuvent être recrutés pour le compte d'une association, d'une collectivité territoriale, d'un organisme social, etc.** Ils accompagnent au niveau individuel ou de manière collective les usagers lors d'ateliers par exemple, et vont au-delà de l'accompagnement à l'utilisation des services publics dispensé dans les Espaces France Services.



**CONSEILLER  
NUMÉRIQUE**  
France  
services

Où trouver un conseiller numérique ?





# Représentant d'utilisateurs : Participer à l'inclusion numérique



# DES ACTEURS ASSOCIATIFS ENGAGÉS

## L'INCLUSION NUMÉRIQUE AU SEIN DE L'UNAF ET SON RÉSEAU D'UDAF



### L'Unaf (Union Nationale des Associations Familiales)

Institution engagée avec et pour les familles depuis 1945, est l'expert des réalités de vie des 18 millions de familles et gère des services d'intérêt familial. Pluraliste, elle regroupe 6500 associations familiales d'une grande diversité et anime les réseaux territoriaux des Udaf et Uraf qui mènent dans chaque département et chaque région des missions de représentation et de services aux familles.

Dans cet optique, **l'Unaf se préoccupe aussi des évolutions de la numérisation qui impactent les familles.** En effet, aujourd'hui, les enjeux de l'inclusion numérique ne se limitent plus simplement à équiper les personnes en matériel informatique, mais s'inscrivent dans une perspective plus large, celle de **l'accès pour chaque citoyen à l'autonomie et l'émancipation par le numérique.**

### Des actions concrètes pour répondre aux constats et besoin .

Les professionnels et les bénévoles du champ social et solidaires sont sollicités par les populations et les familles en situation de vulnérabilités accueillies dans les services des Udaf, qui ne parviennent pas à accéder à leurs droits via le numérique.

Accès aux droits, services publics en ligne, prise en main d'un ordinateur, numérique en santé, parentalité numérique sont autant des sujets pris à bras le corps par les associations. Dans ce contexte, **28 Udaf sont engagées dans le dispositif « conseillers numérique »** via l'Appel à Manifestation d'Intérêt lancé par le gouvernement en 2022. À ce jour, nous disposons donc de 32 conseillers numériques au sein des Udaf.

### Focus : Données de santé et Mon Espace Santé

La question des données de santé et notamment avec le déploiement de Mon espace santé est de plus en plus soulevée lors des ateliers et accompagnements menés par les conseillers numériques au sein du réseau d'Udaf. En effet, les personnes en difficultés ont un fort besoin d'accompagnement pour se saisir de cet espace, de comprendre ses bénéfices et de s'appropriier plus largement ses données de santé. À ce titre, des Udaf ont également conventionné avec leur CPAM un volet de service d'accompagnement sur l'inclusion numérique en santé, nous rapporte Stéphanie Pourria.

# DES ACTEURS ASSOCIATIFS ENGAGÉS

Pour les Udaf, il s'agit de bénéficier d'une personne formée à l'accompagnement numérique des publics éloignés du numérique. Ils mènent des ateliers d'initiation au numérique, ou encore des cafés des parents, mais aussi des rendez-vous individuels pour aider les personnes dans leurs démarches d'accès aux droits en les accueillant au sein de l'Udaf dans un espace dédié. Certaines Udaf développent aussi des actions de proximité en allant vers avec des bus itinérants qui se déplacent dans les zones les plus rurales.

**« Cette démarche a été fortement appréciée par le réseau, les bénévoles, les associations familiales et aussi leurs partenaires locaux car elle permet aux Udaf de s'inscrire pleinement dans un nouveau service d'inclusion numérique essentiel aux personnes qu'elles accompagnent dans leurs différents services. Ces conseillers numériques permettent également de s'inscrire dans les problématiques actuelles et de faire du lien avec les autres services qui se retrouvent confrontées également à la fracture numérique de leurs publics, sans avoir forcément les compétences pour les accompagner. »**

Stéphanie Pourria - Chargée de mission pôle médias et usages numériques à l'Unaf

## Focus initiative terrain au sein d'une Udaf

**L'Udaf 15 (Cantal)** a ouvert La M@ison numérique. Son objectif est d'accompagner tous les publics, les sensibiliser et leur permettre de s'autonomiser dans leurs usages du numérique. Ce service est animé par une conseillère numérique France service et propose : des accompagnements individuels ponctuels ou dans la durée, des supports adaptés selon le profil de la personne, des actions collectives interactives et construites autour du jeu. Il s'agit aussi d'animer des actions intergénérationnelles et auprès des parents pour les accompagner dans leur parentalité numérique mais aussi dans le suivi de l'éducation de leur enfant. Des ateliers autour de la découverte de mon espace santé sont aussi proposés lors d'atelier individuel et/ou collectif.

La conseillère numérique développe aussi des actions « aller vers » en proposant des permanences et des interventions au cœur de la cité ou au sein d'établissements médico-sociaux afin de faciliter l'accès de tous sur le territoire cantalien.



# REPRÉSENTANT DES USAGERS EN CAISSE D'ASSURANCE MALADIE : INCLUSION NUMÉRIQUE, ÉTAT DES LIEUX

L'Assurance Maladie joue un rôle d'accompagnement de ses bénéficiaires dans leur prise en main des outils numériques mis à disposition pour l'accès aux droits sociaux, l'accès aux soins et la construction du parcours de santé coordonné.

## Services numériques de l'Assurance Maladie :



Mon Espace Santé



Ameli.fr et le compte Ameli



Sophia  
(suivi diabétique)



Ordonnance  
numérique

**Avec l'arrivée de Mon Espace Santé et son ouverture pour tous, l'Assurance Maladie participe à la démarche ambassadeur qui consiste à sensibiliser et informer sur le terrain les usagers de l'arrivée du dispositif.**

- Faire comprendre ce qu'est Mon Espace Santé
- Informer sur les bénéfices potentiels
- Susciter l'intérêt des usagers pour activer leur compte et utiliser le service ou exercer leur droit de fermeture de leur compte
- Orienter les usagers si besoin (aide au 3422, médiateurs numériques, etc.)

**RAPPEL : sont concernés les représentants siégeant en**

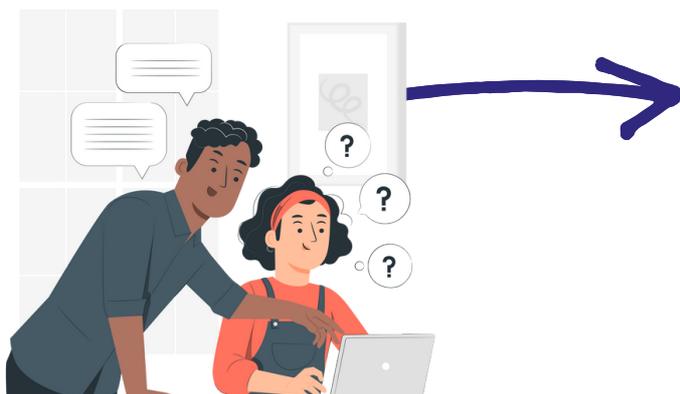
**CPAM : Caisse primaire d'Assurance Maladie**



**CGSS : Caisse Générale de Sécurité Sociale (territoires ultra-marins)**

**CCSS : Caisse Commune de Sécurité Sociale (Hautes-Alpes, Lozère)**

**CCSM : Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte**



**Certaines caisses d'assurance maladies ont d'ores et déjà commencé à réaliser des ateliers pour leurs assurés, avec l'objectif de les faire monter en compétence numérique ou de les accompagner à la prise en main d'un outil spécifique ou à la réalisation d'une démarche administrative dématérialisée.**

# REPRÉSENTANT DES USAGERS EN CAISSE D'ASSURANCE MALADIE : QUELLES PISTES D'ACTION ?

## Quels leviers pour moi, représentant des usagers en caisse d'assurance maladie ?

Le sujet de l'inclusion numérique est une priorité pour de nombreuses associations d'usagers de la santé. Les caisses en tant qu'acteurs de proximité des usagers sur le territoire et par leur présence forte dans les parcours de santé sont pertinentes pour proposer une offre d'accompagnement au numérique en tant que service public, en complément des activités des Espaces France Services notamment.

Je me renseigne auprès de ma caisse des actions ou projets réalisés ou prévus.



Je peux me réunir avec les autres représentants des usagers du département et/ou de la région, avec le soutien (local ou national) de France Assos Santé et de l'UNAF et la FNATH pour faire le point sur les actions de la caisse et la perspective des RU sur les questions d'inclusion numérique.



J'identifie les actions pertinentes en fonction du contexte local : non recours à la CSS dans le département, plaintes récurrentes concernant l'accès à un service dématérialisé, initiatives portées par des établissements ou organisations territoriales de santé (CPTS/MSP) où l'assurance maladie pourrait être partie prenante ou en soutien.



Je fais remonter les actions d'accompagnement au numérique dans les priorités d'actions du conseil de la caisse.



Je contribue à porter cette priorité dans les représentations extérieures de la caisse, ex : Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées de la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées).



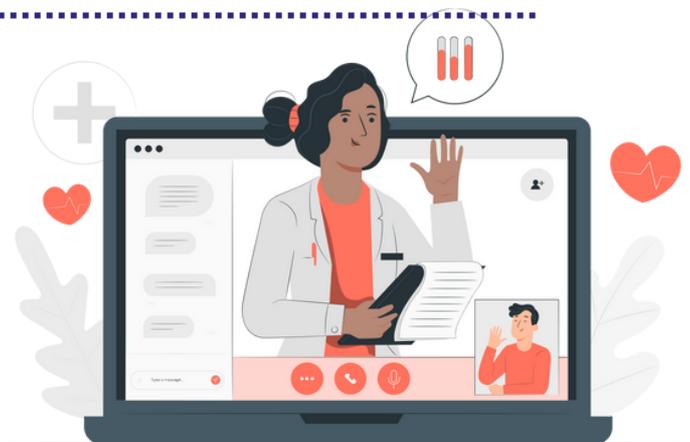
# REPRÉSENTANT DES USAGERS EN ÉTABLISSEMENT : INCLUSION NUMÉRIQUE, ÉTAT DES LIEUX

Les hôpitaux et établissements médico-sociaux n'échappent pas à la digitalisation de leurs outils, aussi bien pour leur gestion quotidienne que pour les outils dédiés à la santé :

Téléconsultation	Mon Espace Santé	Dossier Pharmaceutique
Télésurveillance et dispositifs médicaux connectés	Logiciels d'aide à la prescription ou au diagnostic	Portails patients en ligne pour pré-admission et accès au dossier médical

Ces outils sont donc à la main du professionnel mais aussi de l'utilisateur de santé. Dans le cadre de la construction du parcours de santé coordonné, le patient peut donc se voir proposer l'utilisation d'outils numériques. Il peut donc être pertinent d'incorporer au parcours de l'utilisateur une dimension accompagnement au numérique, afin d'éviter que ceux qui en ont besoin ne puissent pas bénéficier des avantages que certaines solutions digitales peuvent leur apporter :

- ➔ Meilleure gestion du dossier médical
- ➔ Meilleur suivi personnalisé
- ➔ Facilitation des démarches administratives et gain de temps
- ➔ Sécurisation du parcours, éviter la déperdition d'information
- ➔ Meilleure coordination de ses différents professionnels



## Et le médico-social ?

**Au sein des établissements médico-sociaux, la digitalisation des parcours se fait également peu à peu, en s'accélégrant nettement ces dernières années. Les enjeux qui se jouent dans les établissements sanitaires se retrouvent donc également progressivement. Dans ces établissements, le caractère vulnérable des usagers les rend encore plus sensibles au risque de fracture numérique pour l'accès aux droits sociaux ou l'utilisation des plateformes en ligne.**

**CDU : COMMISSION DES USAGERS (ÉTABLISSEMENTS SANITAIRES)  
CVS : CONSEIL DE LA VIE SOCIALE (ÉTABLISSEMENTS MÉDICO-SOCIAUX)**

# REPRÉSENTANT DES USAGERS EN ÉTABLISSEMENT : QUELLES PISTES D'ACTION ?

## Quels leviers pour moi représentant des usagers en CDU ou en CVS ?

Dans une logique d'accompagnement des usagers concernés doublement par les « fractures numériques » et les inégalités de santé, il est pertinent que les établissements sanitaires et médico-sociaux s'investissent dans des actions d'accompagnement numérique. Il s'agit aussi de contribuer à renforcer la qualité et la sécurité des soins délivrés aux usagers.

Quelques pistes d'action sur l'implication des usagers pour une meilleure accessibilité numérique et pour développer les actions de médiation numérique dans les établissements, via les Commission des usagers et les Conseils de la vie sociale :



Je me renseigne auprès de ma CDU/CVS des actions ou projets réalisés ou prévus, autant sur les questions d'accessibilité numérique que d'accompagnement au numérique.

Je me réunit avec les autres représentants de l'établissement ou groupement GHT, avec le soutien (local ou national) de France Assos Santé pour faire le point sur les actions et projets au sein des établissements et la perspective des représentants sur les questions d'inclusion numérique.



Je contribue à identifier les actions pertinentes en fonction du contexte : utilisation dans le groupement d'outils particuliers, plaintes récurrentes concernant l'accès à un service dématérialisé, intégration des travailleurs sociaux, etc.

Utiliser l'existence d'une maison ou espace des usagers, ou proposer la création d'un tiers-lieu dédié à l'accompagnement numérique, pour y organiser la présence de conseillers numériques professionnels et/ou de bénévoles, au plus près des usagers.

Les objectifs peuvent être : d'accompagner à la prise en main d'un outil ou service en particulier, ou d'orienter/construire un parcours plus complet de montée en compétences numériques quand nécessaire.

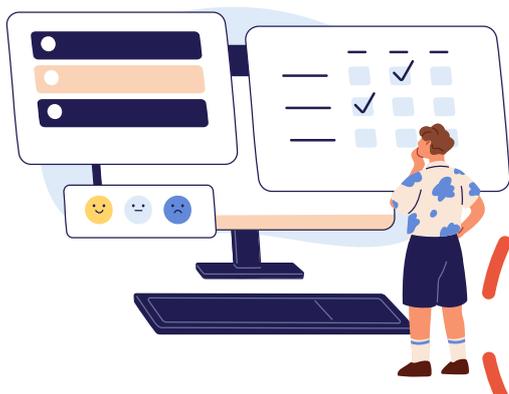


# REPRÉSENTANT DES USAGERS EN ÉTABLISSEMENT : QUELLES PISTES D'ACTION ?

## Sur les enjeux d'accessibilité numérique

Au delà de participer au déploiement d'une offre territoriale d'accompagnement numérique à destination des usagers en santé, les représentants des usagers en établissements sanitaire et médico-sociaux peuvent aussi contribuer à améliorer l'accessibilité des outils numériques.

Dans la démarche de participation des usagers et de co-construction des outils avec les acteurs, les usagers ont vocation à être toujours plus écoutés et impliqués, pour l'adoption d'outils adaptés aux usages de tous.



Je veille à ce que les établissements donnent de la visibilité sur leurs sites web : la commission des usagers est en général très mal référencée dans l'arborescence des sites internet des établissements. C'est un sujet crucial, comment saisir la CDU si elle n'est pas visible aux yeux des patients utilisateurs du site web ?

Je veille à ce que le déploiement des outils numériques soit respectueux du droit des patients, notamment avec une acuité particulière sur l'information/le consentement et l'accessibilité liée aux handicaps.



Selon mes envies et mes capacités, je peux participer au design des outils numériques qui ont un impact direct sur l'expérience patient (portail patient, préadmission, prise de RDV, facturation etc.), à tout le moins dans la phase de conception des services, pour s'assurer leur facilité d'usage/lisibilité/fluidité des outils proposés.

Sans participer directement, je peux également participer au processus de sélection des bêta-testeurs des outils numériques envisagés (ex : aidants, patients, patients partenaires etc.).

Je peux également m'impliquer dans l'évaluation du service rendu des services numériques mis en place. Dans le cadre des CVS [1], les représentants des personnes accompagnées et leurs proches peuvent spécifiquement travailler la question de la place du digital dans l'établissement médico-social, et notamment comment il peut s'inscrire dans leur quotidien (ex. tablettes dans les EHPAD).



# REPRÉSENTANT DES USAGERS EN INSTANCE TERRITORIALE

## INSTANCES TERRITORIALES DE DÉMOCRATIE EN SANTÉ

**CRSA : CONFÉRENCE RÉGIONALE DE LA SANTÉ ET DE L'AUTONOMIE**  
**CTS : CONSEIL TERRITORIAL DE SANTÉ**

**L**es agences et collectivités territoriales sont historiquement des acteurs impliqués de près dans le déploiement d'une offre d'accompagnement au numérique.

58% des acteurs de l'inclusion, interviennent au niveau local, soit à une échelle inférieure au département, quand seulement 12% des acteurs ont une envergure nationale.

Les conseils départementaux, régions, municipalités, communautés d'agglomération, sont donc des acteurs engagés de premier plan. Les acteurs de la médiation numérique sont aussi très structurés au niveau territorial, et tirent la majorité de leurs financements des fonds publics issus des budgets départementaux ou municipaux.

**Pour accompagner le déploiement des nouveaux services publics et outils numériques, notamment dans le domaine de la santé, les instances territoriales de démocratie en santé sont donc des lieux propices pour porter la question de l'inclusion numérique, comme la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (attachée à l'Agence Régionale de Santé) ou les Conseils Territoriaux de Santé.**

### Quels objectifs poursuivre ?

Porter le sujet de l'inclusion numérique en lien avec la santé et l'accès aux droits sociaux comme une priorité d'intervention territoriale : pour son inscription dans les plans régionaux dédiés à la santé.



Créer des liens entre acteurs de santé, représentants des usagers et acteurs de la médiation numérique, pour que chacun prenne la mesure des missions et actions menées sur le territoire.



Participer à des actions de diagnostic territorial des besoins des usagers concernant l'accompagnement au numérique en lien avec la santé et l'accès aux droits sociaux.



Aboutir à un réflexe d'orientation entre ces différents acteurs pour les usagers qui en auraient besoin, et le respect des missions de chacun et de leur complémentarité

# REPRÉSENTANT DES USAGERS EN INSTANCE TERRITORIALE

## INSTANCES TERRITORIALES D'ORGANISATION DES SOINS

**CPTS : COMMUNAUTÉ PROFESSIONNELLE TERRITORIALE DE SANTÉ**

**MSP : MAISON DE SANTÉ PLURIPROFESSIONNELLE**

**CDS : CENTRE DE SANTÉ**

**DAC : DISPOSITIF D'APPUI À LA COORDINATION**

Les CPTS sont des dispositifs d'organisation et de coordination territoriale des soins de 1er et second recours s'appuient notamment sur la structuration de systèmes d'informations territoriaux pour la gestion des soins non programmés. Les MSP-CDS proposent une offre de soins en direct. Les DAC sont une aide aux parcours complexes des usagers.

Les représentants participant à ces dispositifs peuvent, comme pour les établissements, **veiller à ce que le déploiement des outils numériques et de leurs usages soit respectueux du droit des patients** et s'assurer leur facilité d'usage /lisibilité / fluidité.

En particulier les représentants impliqués peuvent participer à l'évaluation du service rendu des outils numériques qui ont un impact direct sur l'expérience patient ( prise de RDV en ligne, télémédecine etc.).

**Pour la gestion de cas complexes notamment, un accompagnement au numérique peut s'avérer indispensable**, les structures coordonnées peuvent donc se mettre en relation avec les acteurs de la médiation numérique locaux. Les objectifs peuvent alors être de mettre en relation un usager qui en a besoin avec une offre d'accompagnement ou de sensibiliser les équipes de soin aux enjeux du numérique inclusif dans leurs pratiques. Les associations d'usagers de terrain sont des maillons très pertinents pour faire le lien entre ces acteurs.

**Finalement dans les structures territoriales de soins, les représentants peuvent se situer sur des terrains différents :**



### Respect des droits

Veiller à ce que les outils numériques et leurs usages respectent le droit des usagers.

### Recours à la médiation numérique

Créer un réflexe chez les professionnels pour intégrer la médiation numérique dans les parcours de santé.



### Facilité usage/ accessibilité

Veiller à ce que les outils numériques soient accessibles pour les usagers, voire co-construits.





**LA  MEDNUM**

[contact@france-assos-sante.org](mailto:contact@france-assos-sante.org)