

RESEAU SANTE ET VULNERABILITES (Avant pays savoyard et territoires voisins)

Compte rendu de la réunion du 9 juin 2017 à Pont de Beauvoisin

Présents :

- Dominique Perret, Assistante sociale à St Genix, Conseil Départemental
- France Chabert-Câchons, animatrice, PARISOLIDARITE
- Celia Lozano, Assistante Sociale Conseil Départemental
- Edith Gentil-Perret - Animatrice coordinatrice - PARISOLIDARITE
- Gaëlle Vinel, IREPS Savoie
- Isabelle Laurent - Accompagnatrice Santé Conseil Départemental
- Janine Bazin, présidente de PARISolidarité
- Marylène Garnier, CMP de Beauvoisin, CHS de la Savoie
- Jérôme Navet - Chargé de mission «santé-précarité» - RESPECTS 73
- Karine Briois, éducatrice spécialisée, Le Pélican
- Cécile Magnin, ergothérapeute, Maison de Santé des Echelles,
- Marie Laure Rullet – Référente de proximité, MRSS ;
- Sylvie Patouraux Chef de service territorial Cohésion sociale/Personnes Agées-Personnes Handicapées- Conseil Départemental
- Catherine Lombard, adjointe au maire de St Genix sur Guiers
- Françoise Savarin - Référente cohésion sociale et PA/PH Conseil Départemental
- Nadia Bosseler, UDAF 73
- Denis Heidrich, Mission numérique, Département de la Savoie,
- Tine Renevier –Médecin Généraliste et administratrice AEL
- Muriel Angelier - référente PA /PH - Conseil Départemental
- Emmanuelle Ganne, IREPS Auvergne Rhône Alpes

Excusés :

- Jean Louis Durafour - Médecin Généraliste St Genix
- Véronique Rigaud, pharmacie de la fontaine, Yenne
- François Riette- Cadre de santé- EMPP CHS de Savoie
- Isabelle Bois, infirmière, CMP CATTTP Voglans/yenne, CHS de la Savoie
- Association RESA
- Carole Favre – Educatrice spécialisée, ANPAA
- Colette Godineau - Assistante sociale CPAS Yenne, Conseil Départemental
- Danièle Marçais- Cadre de santé- CHS de la Savoie- Secteur d'Aix les Bains
- Myriam Servais, présidente de l'APSE (Association des Professionnels de santé des Echelles)

Ordre du jour:

- L'usage du numérique, la généralisation de la dématérialisation et ses effets sur nos pratiques et sur l'accès aux droits de nos publics, avec Denis HEIDRICH (chargé de mission Département de la Savoie)
- Les systèmes d'information sécurisée en santé
- Fracture numérique, accès au numérique: projet sur St Genix
- Questions diverses

Echanges sur les problèmes liés à l'accès au numérique des personnes précaires/vulnérables :

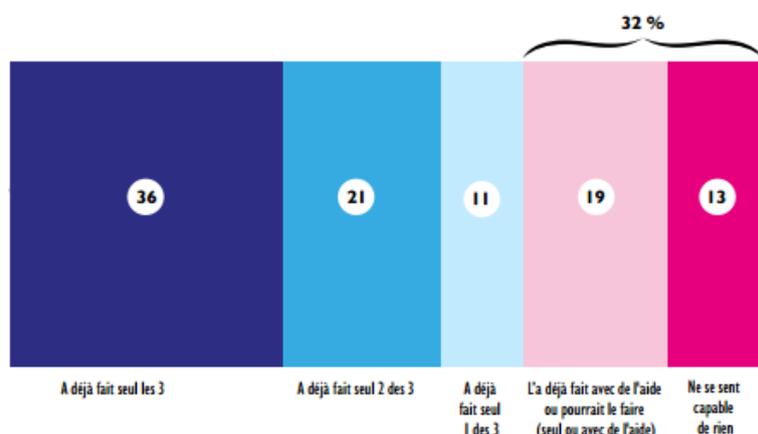
Récemment, ces questions ont fait l'objet de plusieurs études et articles, notamment :

- Une étude d'Emmaüs Connect (avril 2016): [Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation](#)
- Une étude du CREDOC (avril 2017): [E-administration : la double peine des personnes en difficulté](#)
- Une étude globale du Défenseur des droits (mars 2017) : [Relations des usagères et usagers avec les services publics : le risque du non-recours](#)
- Un dossier de la Gazette SantéSocial.fr (juin 2017) : [Numérique : vers une action sociale 2.0](#)
- Un article du magazine Travail Social Actualités : [Qui sont les Français fragilisés par la e-administration ?](#)

A la lecture de ces rapports ou articles on perçoit des convergences dans les constats. Ainsi deux schémas de l'étude du CREDOC donnent un aperçu de la situation :

PRÈS D'UN FRANÇAIS SUR TROIS NE PEUT FAIRE SEUL UNE DÉMARCHE ADMINISTRATIVE EN LIGNE

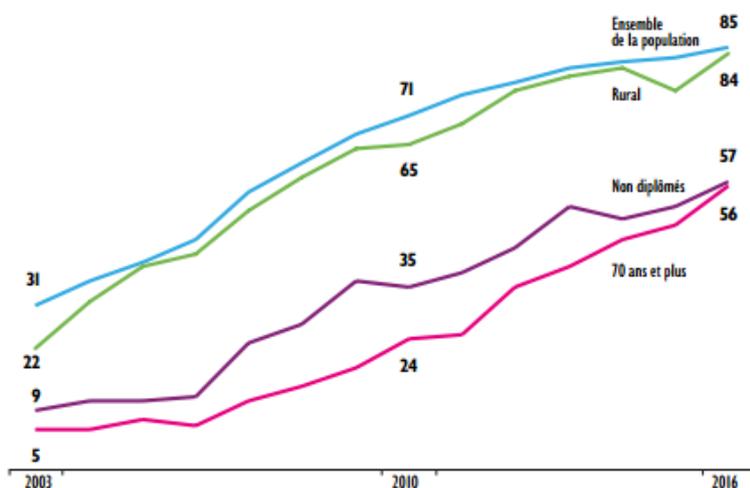
Avez-vous déjà, vous personnellement, obtenu des informations administratives en ligne/téléchargé ou rempli des formulaires en ligne/déclaré vos revenus en ligne ? (en %)



Source : CRÉDOC, enquête Conditions de vie et aspirations, juin 2016.

LA RÉDUCTION DE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

PROPORTION D'INDIVIDUS ÉQUIPÉS D'UN ACCÈS INTERNET À DOMICILE



Source : CRÉDOC, enquête Conditions de vie et aspirations, juin de chaque année.

Dans la présentation de son enquête le Défenseur des droits propose le tableau suivant :

Accès et aisance dans l'accès à l'information administrative sur internet

	Aisance à trouver une information administrative sur internet	Difficultés à trouver une information administrative sur internet	Pas d'accès à internet	Total	
Précarité et isolement	%	%	%	%	Effectifs
Non précaires	77	15	8	100	3 023
Précaires non isolé·e·s	73	20	7	100	1 250
Précaires isolé·e·s	55	25	20	100	623
Total	73	18	9	100	4 896

Champ : Ensemble de la population d'enquête (n=5 117)

Effectifs bruts - Pourcentages pondérés

En Savoie, le Département a décidé d'accompagner cette accélération de la société numérique en confiant une mission « Innovations et Médiations numérique à Denis Heidrich ».

Extrait de la présentation de la mission de Denis Heidrich dans la lettre du CLIC de l'Avant Pays Savoyard d'avril 2017

S'agissant du champ social, très impacté par le numérique, plusieurs axes de travail sont en cours d'élaboration, en particulier pour répondre à l'urgence d'accompagner la dématérialisation massive de l'accès aux services, plus spécifiquement aux Droits :

- *L'identification des lieux accompagnés d'accès aux Droits (Maisons de Service Au Public, Centres Sociaux...)*
- *L'identification des lieux accompagnés de ressources numériques (Espaces Publics Numériques, Associations, Résidences personnes âgées...)*
- *La publication de ces lieux sur le site NetPublic (<http://www.netpublic.fr>) afin de les rendre visible et savoir où trouver de l'aide*
- *L'intégration d'éléments stratégiques dans le Schéma d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public, en cours d'élaboration, en vue de consolider un volet numérique tenant compte d'une dimension inclusive forte face à la dématérialisation massive des services et la possibilité d'appui sur les réseaux d'aide évoqués ci-dessus.*

Sur le moyen terme, seraient à envisager :

- *La mise en réseau et l'animation des lieux d'accès aux droits et lieux de ressources numériques*
- *Le renforcement des lieux d'aide, s'il en manque*
- *Un conventionnement avec les principaux partenaires sociaux (Pôle Emploi, CAF...) afin de rendre plus légitime et sécuriser certains lieux d'accès aux Droits*
- *Des parcours de formation pour les aidants et les usagers eux-mêmes*
- *La formation des travailleurs sociaux au numérique*

Denis effectue un travail de recensement, par territoire des besoins locaux et des ressources en termes d'accompagnement.

Les participants à la réunion font part de leurs expériences et constats. Ainsi de nombreuses personnes âgées (à domicile ou en établissement) ne savent pas utiliser internet, certaines savent ou veulent l'utiliser, mais uniquement pour communiquer (mails, skype...). Toutes rencontrent des difficultés quand il s'agit d'effectuer des démarches administratives via Internet. Ce constat peut être étendu à d'autres populations, y compris des jeunes adultes. Par ailleurs, si la majorité des habitants sont équipées en ordinateurs, une minorité à la possibilité d'imprimer, ou de scanner des documents afin de les envoyer par Internet.

L'accompagnement des personnes dans leurs démarches numériques peut poser des problèmes de confidentialité, de secret, entre la personne et l'accompagnant, bénévole ou professionnel.

Sur le territoire de l'Avant Pays Savoyard, plusieurs initiatives ont émergées pour accompagner les personnes :

- Une étude auprès des bénéficiaires du RSA et la constitution d'un groupe ressource sur ce thème.
- Un projet porté par PARISOLIDARITE à St Genix comprenant la mise en place d'un réseau d'aides par des bénévoles
- Un projet porté par Isactys à Pont de Beauvoisin..
- ...

Les organismes de sécurité sociale sont engagés dans la dématérialisation de l'accès aux droits. Ainsi, dans le cadre de la dématérialisation de ses services, les [Allocations Familiales](#) mettent à disposition des professionnels ([espaces publics numériques](#), points numériques CAF et point relais CAF), [16 fiches mode d'emploi du portail national Caf.fr](#). Régulièrement mises à jour, ces **fiches « tutoriels »** fournies en PDF proposent un séquençage pas à pas avec captures d'écrans commentées d'utilisations phares du site [Caf.fr](#). Pour en savoir plus et découvrir les fiches, suivre [ce lien](#).

Plusieurs participants soulignent néanmoins que cette dématérialisation engendre parfois des ruptures de droits pour les bénéficiaires à cause d'une non-maitrise des outils informatiques, ou parce que l'accès au numérique devient, après une première entrée par le site en ligne, systématique (donc absence de courrier). Or les usagers peuvent avoir des soucis d'itinérance, ou des problématiques matérielles (absence de connexion, matériel endommagé, problème de mobilité vers l'aidant (travailleurs social ou point d'accès) etc...

Les Systèmes d'Information Sécurisé en Santé

Les nouvelles technologies appliquées à la santé constituent un atout majeur pour améliorer la qualité de la prise en charge des patients et pallier certaines carences. Elles permettent de développer de nouvelles pratiques professionnelles pour améliorer la qualité de la prise en charge ou la coordination des différentes interventions au profit d'un même patient.

L'ARS Auvergne Rhône Alpes souhaite déployer un Système d'Information commun à tous les acteurs du parcours de santé d'une personne (sanitaire, social et médico-social). Elle dispose de 2 outils issus du monde sanitaire qui doivent s'adapter pour les intervenants des autres secteurs. Des groupes de travail débutent au Conseil Départemental, à la MAIA et à la Maison des Réseaux de Santé.

[MonSisra](#) permet d'échanger des informations en toute sécurité entre professionnels de santé (sanitaire comme médico-social) de ville et de l'hôpital, en Auvergne-Rhône-Alpes.

[MonSisra](#) est l'interface adapté aux professionnels de ville :

- pour échanger de façon simple et rapide entre professionnels (messagerie sécurisée de santé)
- pour accéder facilement aux services régionaux e-santé (par exemple le dossier partagé d'un patient, demande d'avis, ViaTrajectoire...)

Le site Web [MesPatients](#) propose à ses utilisateurs une vue d'ensemble des dossiers des patients qu'ils prennent en charge. Pour chaque patient, il rassemble au sein d'une même interface les fonctionnalités offertes par les différents services SISRA, et en particulier :

- ⇒ Identifier l'ensemble des acteurs intervenant sur la prise en charge d'un patient
- ⇒ Pouvoir facilement solliciter / s'adresser à l'un ou plusieurs de ces acteurs
- ⇒ Avoir une vue d'ensemble des derniers événements et informations
- ⇒ Accéder simplement à certains éléments-clés du dossier
- ⇒ Elaborer et maintenir dans le temps des fiches de synthèse partagées entre les acteurs de la prise en charge
- ⇒ Planifier des rappels sur certaines actions à réaliser

Cette évolution des pratiques doit se faire dans le strict respect des droits de la personne. Le code de la santé publique rappelle la nécessité de garantir le respect de la vie privée du patient en encadrant notamment les conditions d'échange et de partage des informations de santé le concernant

Les règles d'échange et de partage de données de santé, depuis l'adoption de la loi de modernisation de notre système de santé, sont fondées sur la notion d'équipe de soins et sur le couple information / droit d'opposition. Que les professionnels constituent ou non une équipe de soins, l'échange de données de santé est toujours possible, sous réserve de l'information préalable de la personne concernée. Elle dispose en outre d'un droit d'opposition à l'échange, qu'elle peut exercer à tout moment.

Condition générale: le respect du secret professionnel.

Le champ d'application de l'obligation de secret professionnel consacrait déjà une approche large de la notion de donnée de santé à l'article L1110-4 du CSP, non modifiée par la loi de santé.

Le législateur a ainsi maintenu un champ d'application très large du secret professionnel, dont le non-respect est pénalement sanctionné.

L'obligation de le respecter est étendue à l'ensemble des professionnels du secteur médico-social ou social ou exerçant au sein d'un établissement ou service social et médico-social mentionné au 1 de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles et intervenant dans la prise en charge d'une personne. Ces professionnels relèvent de la catégorie « des professionnels intervenant dans le système de santé ».

Conditions cumulatives applicables tant à l'échange de données qu'au partage de données de santé à caractère personnel :

- ⇒ Possible qu'entre professionnels intervenant sur une même personne. Il ne suffit pas d'avoir la qualité de médecin
- ⇒ Les professionnels participent nécessairement et directement à la réalisation d'un acte diagnostique, thérapeutique, de compensation du handicap, de soulagement de la douleur ou de prévention de perte d'autonomie, ou aux actions nécessaires à la coordination de plusieurs de ces actes.
- ⇒ Seules les informations strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins, à la prévention ou au suivi médico-social et social de la personne peuvent être partagées.

L'appréciation de ces conditions relève de la responsabilité de chaque professionnel, quel que soit son statut et son mode d'exercice. Elle doit être appréciée en amont de l'échange ou du partage

Départ ... et arrivée

A compter du 1^{er} septembre Sylvie Patouraux sera remplacée par Sylvie Fresquet à qui nous souhaitons la bienvenue.

Prochaine réunion : vendredi 6 octobre à St Genix sur Guiers