

SANTÉ

Ce qui fonctionne bien et qui pourrait être amélioré

Constats	Propositions d'actions
<ul style="list-style-type: none">- Enjeu ultime : l'utilisation des outils numériques par les professionnels de santé et les usagers	<ul style="list-style-type: none">-
<ul style="list-style-type: none">- Structuration de la dématérialisation dans le domaine de la santé sur la période 2018-2022 : Dossier médical partagé Dossier usager informatisé Messagerie sécurisée en santé- Renforcement des outils de coordination pour contribuer à fluidifier le parcours du patient, indépendamment du type de structure qui le prend en charge, tout au long de sa vie (Via trajectoire, HOP'EN, SPHERE, etc)	<ul style="list-style-type: none">-
<ul style="list-style-type: none">- Projet régional de santé 2023-2028 s'inscrivant dans le schéma régional de santé prévoyant le développement de la télé-santé et de la e-santé et l'implication des usagers dans le tournant du numérique en santé- Création d'un GIP appelé Groupement Régional d'Appui au Développement de la E-Santé (GRADES)- volonté de décloisonnement au profit des patients et des usagers- chargé de mettre en œuvre la stratégie régionale d'e-santé pour le développement d'espaces numériques et des relations avec les usagers : structuration des relations avec les établissements et les professionnels	<ul style="list-style-type: none">-

<ul style="list-style-type: none"> - Conseil territorial de santé (CTS) : instance qui a vocation à participer à la déclinaison du projet régional de santé et en particulier à l'organisation des parcours de santé en lien avec les professionnels du territoire. 	<ul style="list-style-type: none"> -
<ul style="list-style-type: none"> - Conseil départemental de la citoyenneté et de l'autonomie : créé par la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement pour renforcer la participation des personnes à l'élaboration des politiques publiques du handicap et de la vieillesse 	<ul style="list-style-type: none"> -
<ul style="list-style-type: none"> - Rôle de l'ARS d'accélérer les usages numériques en s'assurant que les données de santé soient interopérables entre professionnels de santé : logique de parcours de soins en lien avec la dématérialisation du dossier médical partagé (DMP) : carte vitale et messagerie santé sécurisée 	<ul style="list-style-type: none"> -
<ul style="list-style-type: none"> - 3 types d'échanges dématérialisés : <ul style="list-style-type: none"> - télé-consultation : permet à l'utilisateur d'avoir accès à un professionnel de santé par visio - télé-expertise : permet à un professionnel d'échanger avec un spécialiste - télé-assistance : permet à l'utilisateur, atteint d'une pathologie chronique de bénéficier d'un suivi à distance 	<ul style="list-style-type: none"> - Veiller à ce que les téléconsultations contribuent à la réduction des inégalités territoriales d'accès aux soins dans la région - Faire que la télésanté puisse répondre aux problématiques d'accès aux soins des personnes âgées, qu'elles soient en EHPAD ou à domicile
<ul style="list-style-type: none"> - Rôle de la CPAM d'accompagner les usagers (site ameli, carte vitale, etc) 	<ul style="list-style-type: none"> -
<ul style="list-style-type: none"> - 97 % des sollicitations auprès de la CPAM sont dématérialisées - 85 % des assurés disposent d'un compte ameli 	<ul style="list-style-type: none"> -
<ul style="list-style-type: none"> - La CPAM s'engage à maintenir un accueil physique inconditionnel de proximité, notamment pour les publics les plus dépendants - La CPAM dispose de 2 sites principaux (à Chartres et Dreux) qui assurent un accueil tout venant et organisent des rendez-vous physiques et/ou téléphoniques + 2 points d'accueil à Châteaudun et Nogent-le-Rotrou - Le CPAM s'appuie par ailleurs sur des partenaires, notamment le réseau des espaces France services 	<ul style="list-style-type: none"> -

<ul style="list-style-type: none"> - Plan santé 2024-2028 - Pacte territorial santé (PTS) pour faciliter l'accès aux soins de tous les Euréliens - Ouverture, fin 2024, d'un Guichet unique en ligne piloté par le CD28, en coordination avec l'ARS (Agence régionale de santé) et la CPAM (Caisse primaire d'assurance maladie). Dédié aux professionnels de santé installés, ou souhaitant exercer en Eure-et-Loir, ainsi qu'à leurs familles, mais également aux étudiants allant réaliser un stage sur le territoire, « ce guichet unique offre un accompagnement humain et personnalisé axé sur leurs besoins professionnels et personnels » - Charte des Solidarités et de la Santé 	<ul style="list-style-type: none"> -
<ul style="list-style-type: none"> - Travail avec la communauté des professionnels territoriale de santé (CPTS) sur l'organisation de l'offre de soins non programmée : instauration de plages libres dans l'agenda des professionnels de santé pour accueillir des patients sans médecin traitant ou pour des RDVs en urgence Mise en place d'un service d'accès aux soins (SAS) réguler par le 15 	<ul style="list-style-type: none"> - Optimiser le temps des équipes de soins
Équipements et outils numériques	
<ul style="list-style-type: none"> - Aide à l'équipement numérique des professionnels de santé, financement possible sous réserve du respect du cahier des charges pour les établissements hospitaliers : présence d'un schéma directeur informatique pour les EHPAD pour les libéraux, notamment dans le cadre des nouvelles installations 	<ul style="list-style-type: none"> - Encourager l'ensemble des acteurs de la santé professionnels comme usagers à s'équiper - Généraliser l'équipement aux outils socles de l'ensemble des structures et professionnels de santé - Permettre un accroissement de l'offre grâce à la télésanté (ajout à l'offre physique)
<ul style="list-style-type: none"> - Développement et structuration d'outils numériques 	<ul style="list-style-type: none"> - Stabiliser les outils existants - Mettre à jour l'ensemble des outils - Améliorer les outils régionaux déployés pour une meilleure appropriation et utilisation des acteurs - S'assurer de la conformité des outils régionaux aux mises

	<ul style="list-style-type: none"> - à jour de la doctrine nationale - S'assurer de la qualité des données saisies - S'assurer d'une protection renforcée des données de santé
<ul style="list-style-type: none"> - La création du compte ameli est facile et assez intuitive Le public senior s'approprié plus facilement l'outil que d'autres (ex : le compte de la DGFIP) notamment parce qu'il a un besoin de suivre les démarches liées à la santé 	-
<ul style="list-style-type: none"> - Présence de partenaires offrant un accès aux équipements numériques et parfois un accompagnement (ex : les maisons Proximum sur Dreux, les Restos du cœur, etc) 	-
<ul style="list-style-type: none"> - Le groupe La Poste est le premier hébergeur de données de santé - La Poste propose un service de livraison de médicaments à domicile via son réseau de facteurs 	-
<ul style="list-style-type: none"> - Plusieurs acteurs se sont engagés dans le reconditionnement du matériel numérique, notamment pour faciliter l'accès aux personnes les plus précaires (ex : Emmaüs connect, famille rurale, etc) 	-
Formation	
<ul style="list-style-type: none"> - Offre de formation dédiées aux professionnels de santé, notamment en milieu hospitalier 	-
<ul style="list-style-type: none"> - Les professionnels de la CPAM sont formés à l'outil dévaluation PIX 	-
<ul style="list-style-type: none"> - Le dispositif Aidants connect permet de sécuriser l'accompagnement des usagers en difficulté avec le numérique dans la réalisation des démarches en ligne - L'habilitation Aidants connect s'accompagne d'une formation spécifique 	-
Accompagnement	
<ul style="list-style-type: none"> - La CPAM s'appuie sur les nombreux acteurs de terrains qui peuvent accompagner les usagers sans l'utilisation des services de santé en ligne - 	-

Ressources	
-	-
Communication	
-	-
Sensibilisation	
- Mise en place d'atelier sur la e-santé développés en France services avec l'appui des conseillers numériques Ateliers reprenant les bases : - création d'une boîte mail, - savoir distinguer une arnaque, - rédaction de mail, - prise de RDV dématérialisée (doctolib, maiia, etc), - utilisation de la téléconsultation, - rechercher une information, etc.	-
- La CPAM a développé un escape game à destination des lycéens Il permet d'aborder de manière ludique les questions de santé Toutefois, cette action n'est pas généralisée sur le territoire	-
- La CPAM travaille sa communication à destination du public jeune, l'affiliation étant possible dès 16 ans	-
Prévention	
- Informations ponctuelles délivrées	-
Sécurité	
- Authentification digitale possible pour 6 mois (reconnaissance automatique sécurisée) avec un smartphone avec l'application ameli	-
- Avec l'utilisation de monespacesante, l'utilisateur a un total contrôle sur le partage de ses données de santé	-
- Le groupe La Poste propose des solutions de cybersécurité sur les outils numériques	-
Aller-vers	
- Bus numérique santé : dispositif régional proposant des formations numériques aux usagers	-

<ul style="list-style-type: none"> - Filiale du groupe La Poste qui est spécialisée dans la santé numérique - Service de livraison de médicaments, référencé sur monespacesante, à destination des usagers ; - Utilisation du réseau de postiers pour assurer l'information et la collecte d'information via le dispositif de « remise commentée », permet de porter les messages de la CPAM à l'utilisateur 	<p style="text-align: center;">-</p>
<ul style="list-style-type: none"> - La détection des personnes les plus éloignées de la e-santé sont souvent celles le plus en difficulté avec le numérique, la CPAM s'appuie sur les structures de proximité (Espaces France services, CCAS, etc) pour la détection et l'orientation des usagers - Pour toucher les personnes les plus éloignées du numérique, la création d'une relation de confiance est un préalable nécessaire 	<p style="text-align: center;">-</p>

Ce qui freine et qui pourrait être amélioré

Constats	Propositions d'actions
- Offre de soins médicaux et paramédicaux insuffisante : désertification médicale	-
- Des disparités territoriales sont présentes sont perceptibles Par exemple, le secteur de Châteaudun semble plus en difficulté avec le numérique	-
- Il existe également des disparités entre EPCI	-
- Le public senior est très attaché aux valeurs et notamment à celle du contact humain	-
Équipements et outils numériques	
- La double authentification peut décourager certains usagers peu à l'aise avec le numérique (peur du risque numérique, absence et/ou mauvaise gestion d'une boîte mail, gestion des codes et mots de passe, etc)	-
- Certains usagers ne possèdent pas d'équipements numériques et/ou n'ont pas d'accès à ces équipements	- Favoriser l'accès aux équipements numériques
- Problématique de compatibilité des logiciels utilisés qui peut freiner le déploiement des outils numériques dédiés à la e-santé	-
- L'entretien et la réparation du matériel numérique peut constituer un frein, peu d'acteurs publics ou associatifs proposant de solutions	-
- Les usagers doivent souvent s'adresser à des acteurs privés et recourir à des prestations payantes	-
- La récurrence de la panne peut conduire les usagers à abandonner l'usage numérique	-
- La vétusté de certains matériels numériques peut constituer un frein à la réalisation des démarches numériques	-

<ul style="list-style-type: none"> - La CPAM s'interroge sur sa stratégie de développement des outils au regard des usages du public - La généralisation de l'utilisation des smartphones se heurte au besoin d'imprimer les documents et à un besoin de coordonner l'action des professionnels qui réclament encore l'attestation de droit en version papier 	-
Infrastructures	
-	-
Usage	
-	-
Formation	
- Absence d'offre de formation spécifique au numérique	-
- Les professionnels de la CPAM ne sont pas spécifiquement formés à la médiation numérique et notamment à l'accompagnement des publics les plus en difficulté avec le numérique	-
- Nécessité de former les médiateurs numériques au respect de la confidentialité des données de santé des usagers qu'ils accompagnent dans leurs démarches de santé	-
- La plupart des médiateurs numériques accompagnant ou susceptibles d'accompagner les usagers dans l'accomplissement de démarches numériques ne sont pas habilités Aidants connect	<ul style="list-style-type: none"> - Développer la labellisation Aidants connect et le déploiement de la formation associée
Accompagnement	
- Les professionnels rencontrent parfois des difficultés à convaincre les usagers de se former à l'utilisation du numérique	<ul style="list-style-type: none"> - Lever les freins et rassurer les usagers
Sensibilisation	
-	<ul style="list-style-type: none"> - Restaurer la confiance des usagers envers les outils numériques en santé (Mon espace santé)
-	<ul style="list-style-type: none"> - Développer la sensibilisation/acclimatation au numérique en santé des publics les moins enthousiastes
-	<ul style="list-style-type: none"> - S'appuyer sur les professionnels de santé pour promouvoir l'utilisation des outils de la e-santé,

	notamment monespacesante et le dossier médical partagé
Prévention	
-	-
Sécurité	
- La confidentialité des données et leur sécurisation est un enjeu majeur pour le développement de la e-santé	- Faciliter l'accès aux solutions de sécurisation des données (anti-virus, etc)
- Peur de la fuite ou du vol des données sur les outils numériques, notamment monespacesante qui constitue un frein à son utilisation	-
- La sécurisation des données de santé est un enjeu majeur qui justifie les mesures de double authentification - Problématique du phishing, cyberattaques, hameçonnage par SMS, mail ou téléphone des usagers - Recours à l'intelligence artificielle pour tromper l'utilisateur avec l'emploi de données personnelles	- Acculturer les publics à la cybersécurité
Aller-vers	
- La CPAM rencontre des difficultés à toucher tous les publics - Création d'une cellule de 3 personnes à plein temps qui délivrent un accompagnement de longue durée pour les usagers en rupture de soins (non recours aux soins et/ou au droit)	-
- Manque d'implication des professionnels dans l'utilisation des outils pour communiquer avec l'utilisateur : avis des professionnels non visibles pour l'utilisateur sur monespacesante	-

SYNTHÈSE

Priorité	Intitulée de l'action	Public ciblé	Acteurs chargés de la mise en œuvre	Montant estimé de l'action	Acteurs souhaitant contribuer à la mise en œuvre et/ou au financement de l'action	Mot(s) clé(s)
	Sensibiliser et acculturer tous les acteurs (professionnels et publics) à l'utilisation des applications de santé					
	Sensibiliser et acculturer tous les acteurs (professionnels et publics) à la sécurisation des données de santé					
	Renforcer la formation et l'équipement numérique des professionnels de santé					

Liste des personnes ayant contribué aux réflexions

M. Denis GELEZ, Directeur délégué de l'Agence Régionale de Santé

M. Clément BELLEC, Responsable Relation Client - CPAM d'Eure-et-Loir

M. Xavier COUTAU, – Conseil départemental d'Eure-et-Loir

Mme Nicole LEROY PICHEGRU, Coordinatrice territoriale de santé – Conseil départemental d'Eure-et-Loir

Mme Céline VEDIE , cheffe de projet du Plan santé 28 – Conseil départemental d'Eure-et-Loir

M. Sylvain LE SPIGAIN, Conseiller numérique – Conseil départemental d'Eure-et-Loir

Mme Clémence PETITDEMANGE, Agent de développement, Directrice – Syndicat du Pays Dunois

Mme Lucile ROUILLON, - Chargée de mission santé - Communauté de communes du Pays de Dreux

Mme Aurélie RENOUE, Adjointe en charge de l'Action sociale, de l'Emploi, des RH et des seniors - Commune de Brou

Mme Christelle BOUYSSOU, Conseillère France services, Commune de Nogent-le-Roi

M. Charles COUTE, Délégué au développement régional du Groupe La Poste

Mme Aléma ZILIC, Responsable de développement d'actions d'animation avec le territoire (Digital Seniors 28) – LEAP de Nermont