



BILAN DU PROJET D'INNOVATION SOCIALE « SANTÉ ET NUMÉRIQUE »

OCTOBRE 2020 - DÉCEMBRE 2021



En partenariat avec le Centre de Santé Polyvalent de Lille Sud

Ce projet s'inscrit dans l'axe prioritaire N°2 consacré à « l'accélération de la transformation de la société régionale à travers l'accroissement des usages et services numériques d'intérêt public »

Le contexte et les objectifs

Le Centre Social et Culturel de l'Arbrisseau, porteur du projet « Centre Sociaux Connectés » a proposé que le Centre de Santé Polyvalent de Lille-Sud soit partenaire dans le cadre d'une prestation reposant sur les axes suivants :

- Mettre en œuvre une expérimentation thématique en co-animant des ateliers collaboratifs d'idéation et/ou de co-design , de prototypage et d'évènements qui permettront de garantir l'intégralité du processus de l'expression du besoin à la réalisation finale, afin de réaliser un projet fonctionnel en réponse aux besoins exprimés dans ces ateliers,
- Associer et intégrer l'ensemble des acteurs du territoire dans la dynamique : habitants/usagers, partenaires, bénévoles, membres des CA et salariés des deux centres, financeurs, professionnels de santé etc...,
- Diagnostiquer les besoins des habitants et les pratiques autour de la thématique santé et numérique en général avec une phase « test » d'une action qui pourra être essaimée sur d'autres territoires,
- Mettre en réseau les acteurs de la santé et les associations du territoire de Lille-Sud autour de ce projet,
- Mettre en place une stratégie de communication, impression et diffusion de supports et faire appel à des compétences internes et externes permettant la mise en œuvre de la solution (développement numérique etc...),
- Référencer l'expérimentation: compte-rendu de réunions et rencontres, guide méthodologique permettant la duplication du dispositif sur un autre territoire.

La finalité du projet : « La réduction des inégalités d'accès aux soins par le numérique »

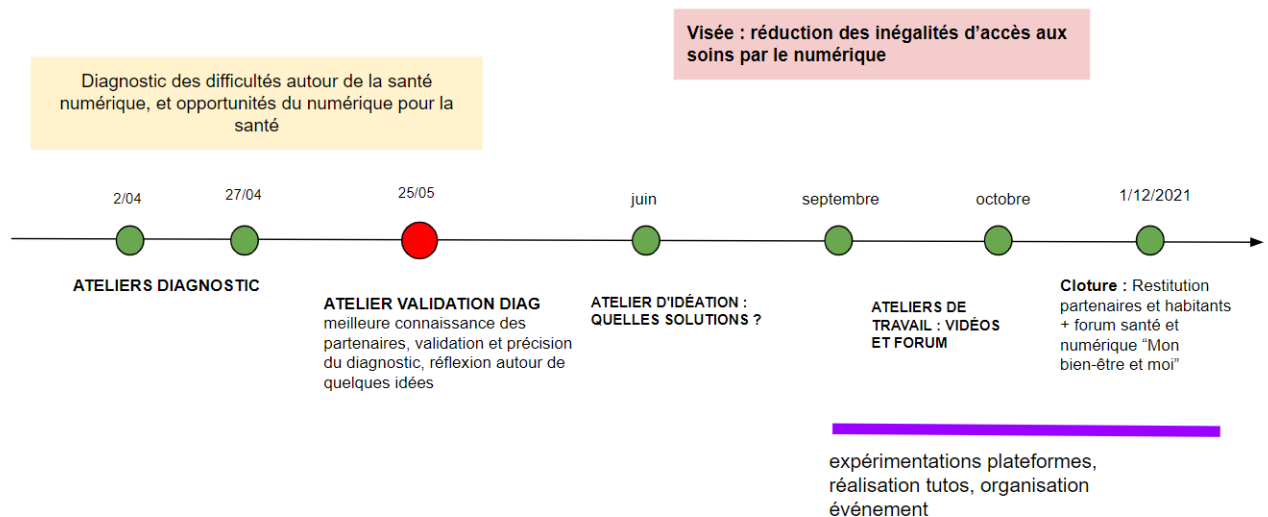
- Les enjeux

- Développer la montée en compétence globale sur le territoire dans le domaine du numérique via des projets en santé
- Développer un partenariat effectif pour fluidifier le parcours de soins des usagers et renforcer les liens sur le territoire afin d'aller vers les populations les plus en difficulté
- Créer un modèle viable avec possibilité d'essaimage

Les réalisations symboles de réussite

- un accès au numérique généralisé pour les usagers en facilitant « l'aller vers et le faire » plutôt que « faire pour » afin de favoriser l'autonomie
- un partenariat solide avec des professionnels de santé et des institutions avec l'essaimage possible de la démarche

Le déroulé du projet



1. FORMATION À L'ANIMATION DE LIVING LAB

Afin de réaliser cette prestation de façon innovante et de renforcer un partenariat qui se veut historique entre les deux structures depuis de nombreuses années, la gouvernance des deux centres a proposé aux deux personnes référencées sur le projet (Cloé Molinier, en charge du projet « centres sociaux connectés » au centre social et Frédérique Lefebvre, chargée de développement de projets au centre de santé polyvalent, de suivre au préalable une formation dispensée par **l'association ENSEMBLL** intitulée « **créer, piloter et animer un Living Lab** »

Cette formation a eu notamment comme objectifs pédagogiques de développer chez les participantes les compétences suivantes :

- Organiser et animer un collectif d'acteurs hétérogènes pour négocier les étapes et ressources utiles et adéquates au projet,
- Construire et mettre en œuvre une évaluation collective efficiente et en continu dans le but de formaliser une stratégie et définir les actions correctives et/ou nouvelles adaptées à l'atteinte des objectifs du projet,
- Structurer et animer des séances de créativité pour explorer avec un collectif d'acteurs hétérogènes et en intelligence collective des solutions nouvelles et alternatives,

- Elaborer et mener des démarches de collaboration incluant des usagers pour élaborer des solutions correspondant aux besoins et attentes présents et futurs,
- Constituer et manager une communauté d'acteurs hétérogènes pour communiquer sur la progression du projet.

Plusieurs sessions se sont donc déclinées comme suit :

- Découvrir des fondamentaux de la démarche Living Lab
- Penser la gouvernance et l'évaluation réflexive de la démarche Living Lab
- Faciliter la créativité et la co-conception
- Comprendre et adopter les postures porteuses de co-élaboration
- Promouvoir et soutenir la participation
- Constituer et animer sa communauté

2. PHASE DE DIAGNOSTIC AVEC CRÉATION D'ATELIERS COLLABORATIFS

La réalisation du projet a nécessité la mise en place d'un diagnostic des problématiques liées à la santé et au numérique. Un groupe de travail composé d'habitants et de partenaires a été constitué pour réaliser ce diagnostic et avancer dans la réalisation du projet.

La démarche a été présentée auprès :

- Des partenaires lors des comités Pôle Ressources Santé (le Centre de Santé est référent PRS pour la Ville de Lille),
- De certaines associations accueillant les habitants : Médecins du Monde, APPC et association parents d'élèves de l'école Wagner, FAME, Paroles d'habitants, Voisins Malins,
- Des usagers du centre de santé et du centre social lors de leur passage au centre et lors des actions d'éducation à la santé mises en œuvre,
- Des Ambassadeurs Santé agissant sur le territoire de Lille-Sud ainsi que des médiateurs travaillant sur l'accompagnement et l'accès aux soins,
- Des soignants (infirmiers) du centre de santé et des salariés du centres Social (animateur numérique, coordinatrice secteur adultes etc...),
- Des institutions : La Mutualité Française, la Mairie de quartier, la CPAM, l'URIOPSS, la fédération des centres sociaux etc...,
- Des financeurs historiques des structures porteuses : Ville de Lille, ARS etc...

La participation active des usagers était prioritaire et un gage d'appropriation du projet. Les habitant.e.s de Lille-Sud sont habituellement peu présents dans les instances de promotion de la santé. Il faut savoir que cette dynamique participative ne s'est jamais produite spontanément et passer par les Ambassadeurs Santé du centre de santé et l'animateur numérique du centre social a été très important pour les amener à une participation active au débat.

L'idée des ateliers et de leur reporting était donc de :

- Partager une expérience significative pour réaliser un état des lieux des pratiques numériques concernant la santé
- D'améliorer l'apprentissage individuel, collectif et organisationnel en ce qui concerne l'accès aux soins par le numérique,
- Faire évoluer les mentalités et sensibiliser aux ressources possibles pour répondre aux inégalités face au numérique en santé,
- Mobiliser les individus et leurs connaissances en stimulant l'action et le changement,
- D'inspirer l'engagement et la confiance auprès d'un public assez réfractaire à utiliser l'informatique pour leurs démarches en santé,
- D'agir comme catalyseur auprès des partenaires (CPAM, financeurs etc...) pour susciter des conversations pertinentes et trouver des moyens d'action pour essayer de remédier aux dysfonctionnement repérés lors des démarches en ligne,
- Montrer comment il est possible d'aborder ces problèmes de manière concrète et créative.

Dates des ateliers collaboratifs :

- **Le 2 avril** : Atelier de création « outil porteur de parole » sur le numérique en santé – avec les Ambassadeurs de la santé au centre de santé,
- **Le 26 avril** : Atelier « Accéder au numérique pour faciliter le recours aux soins : les obstacles identifiés, les ressources existantes, les idées à développer » - au centre de santé.
- **Le 25 mai** : Atelier de validation du diagnostic "Freins et atouts du numérique en santé".

Lors des petits ateliers précédents, des entretiens avaient été réalisés chez 58 patients et usagers du centre social et du centre de santé, et des questionnaires plus largement distribués. L'objectif de l'atelier de ce 25 mai était donc, avec l'ensemble des participants, d'affiner et de valider le diagnostic et surtout de lister quelques prototypes de solutions numériques qui pouvaient être testés.

En parallèle des ateliers collaboratifs de réalisation du diagnostic, des ateliers ont été menés au Cyberspace par le médiateur numérique de l'Arbrisseau avec des habitants du quartier.

- Jeudi 1^{er} avril : Atelier numérique « doctolib » - centre social de l'Arbrisseau,
- Jeudi 15 avril : Atelier numérique sur « les fake news en santé » - centre social de l'Arbrisseau,
- Jeudi 22 avril : Atelier numérique sur la découverte du site AMELI de la CPAM – centre social de l'Arbrisseau,

Le diagnostic

Thématique 1 > Information / désinformation ?

- Difficultés à s'assurer de la fiabilité des applications et des sites internet, difficultés de s'y retrouver quand on est abreuvé au quotidien d'une multitude d'informations parfois contradictoires...
- Craintes vis-à-vis de la protection des données (piratages, vol de données...)
- Difficultés à assimiler le jargon médical des médecins concernant la COVID 19 : comment trouver des espaces de « vulgarisation » de ces informations ? S'ils existent, où peut-on les trouver ?

Thématique 2 > Les démarches administratives

- Manque de connaissances sur la protection des données, des mots de passe enregistrés, etc.
- Difficultés pour l'accès aux droits :
 - Améli : carte vitale, AME, compte Améli, demande de CMU...
 - Mutuelle
 - Prise de rendez-vous en ligne
 - Demande MDPH, AAH
- Manque d'autonomie : besoin d'être appuyé mais aussi rassuré par rapport à la bonne manipulation des outils
- Freins liés à la barrière de la langue

Thématique 3 > Souffrance psychique des enfants, des adolescents, des adultes

- Surconsommation des écrans par les enfants, les adolescents mais aussi les adultes avec un problème de sommeil qui leur est associé
- Manque de connaissance des structures et professionnels qui peuvent aider sur le sujet de la souffrance psychique
- Manque de connaissance sur les outils en ligne qui peuvent aider, notamment la téléconsultation

Thématique 4 > Les aidants

- Comment peuvent faire les aidants qui ne maîtrisent pas l'informatique ou les plateformes pour se renseigner ou faire des demandes spécifiques (dossier MDPH etc...) alors qu'ils ou elles ont déjà beaucoup de responsabilités et de fatigue avec leurs proches ?
- Comment peut-on trouver une cartographie en ligne des structures qui peuvent aider dans toutes les démarches ?
- Difficultés de mobilité, de moins en moins de visites médicales à domicile...
- Manque de connaissance sur les dispositifs d'accompagnement des aidants familiaux

Thématique 5 > Le suivi global du parcours de santé

- Difficultés des nouveaux patients à joindre et avoir un rendez-vous dans les structures hospitalières
- Difficultés à trouver un médecin généraliste si ce dernier part en retraite et n'est pas remplacé (manque de médecins sur le territoire avec difficulté pour les personnes en situation de handicap ou ayant une maladie chronique avec des visites impossibles du médecin au domicile)
- Méconnaissances des pratiques de téléconsultation (dans quelles conditions faire la visio, faut-il un matériel particulier, faut-il un infirmier à côté de soi, comment allons-nous payer la visite, qu'advient-il de l'ordonnance ?)
- Barrière de la langue, difficultés à lire, écrire, comprendre
- Manque de maîtrise des plateformes de RDV comme Doctolib



L'important était de pouvoir identifier les différents savoirs au sein du projet dans le cadre de ces ateliers afin de mieux les articuler :

- Des savoirs « profanes » : Les habitant.e.s du territoire de Lille-Sud venaient pour expliquer ce qu'ils ou elles vivaient au quotidien, leurs difficultés d'accès aux soins par le numérique. Leur expérience personnelle et celle de leurs entourages ont permis de déterminer les savoirs profanes.
- Des savoirs « experts » : qui concernaient les institutions (CPAM, mairie de quartier etc...) qui au quotidien connaissaient les difficultés d'accès au numérique sans avoir la possibilité d'y répondre par manque de temps ou de personnel disponible.

► Des savoirs « d'action » : pour les professionnels de santé (infirmiers etc...) mais aussi l'ensemble des salariés des deux centres qui au quotidien accompagnent les personnes et repèrent les manques et les dysfonctionnements du système. On peut citer dans la même rubrique « les savoirs de vie » de l'ensemble des bénévoles (Ambassadeurs Santé etc...) qui oeuvraient au quotidien au sein des deux centres.

PHASE D'IDÉATION ET DE CO CONSTRUCTION D' ACTIONS

Lors de l'atelier du 26 mai, nous avons commencé à réfléchir à des actions permettant de répondre à ces freins. Voici les propositions recueillies :

- Faire une vidéo avec des tutos réalisés par les habitant.e.s, usager.e.s ou patient.e.s de Lille-Sud : explication d'une prise de rendez-vous sur Doctolib, du déroulement d'une téléconsultation, témoignage de personnes en situation « d'aidant.e.s »,
- Créer un tuto sous forme de jeu avec les démarches à suivre pour faciliter l'accès aux droits
- Créer une vidéo sur l'accès aux droits et aux soins qui serait présentée dans les cours d'alphabétisation
- Créer un outil de système de santé global dans différentes langues
- Créer des lieux dédiés (Centre sociaux, Mairie de Quartier, Centre de Santé Polyvalent, la Fabrique etc...), dans lesquels serait visionné le tuto avec l'aide d'un animateur qui pourrait répondre à toutes questions sur l'accès au numérique
- Créer un système de témoignages d'aidants
- Organiser un forum santé et numérique
- Faire intervenir la Maison des Aidants etc....

Temps de production : le 29 juin 2021

Objectif : aller vers la concrétisation de 3 actions
"numérique en santé" choisies parmi les propositions issues de l'atelier précédent.

Organisation de l'atelier collaboratif...

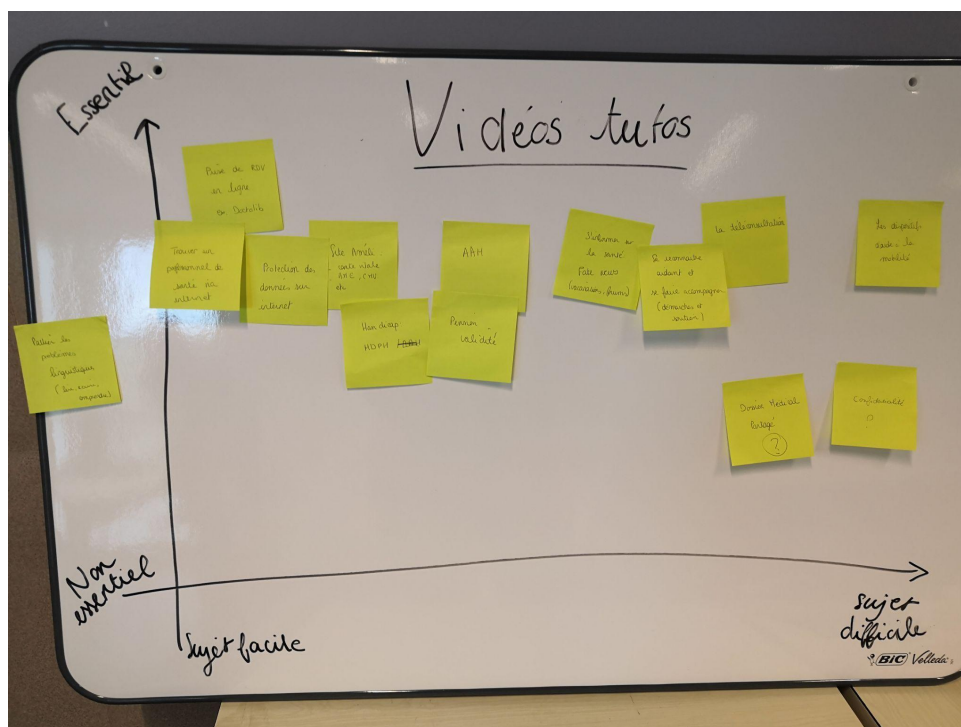
1 / Rappel de la démarche et du planning, validation du diagnostic et retour sur les propositions faites lors des premiers ateliers

2 / Témoignages de deux bénévoles et bénéficiaires de la Maison des Aidants de Moulin (présentation du dispositif de répit, de soutien des aidants et des aidés, présentation de la plateforme Scalaa)

The poster is titled "CONNECTEZ VOUS A VOTRE SANTE !" in orange. It features four icons in a 2x2 grid: a doctor, a stack of books, a person with question marks, and a laptop. Below each icon is a question in French: "Vous avez des difficultés à prendre des rendez-vous médicaux ?", "Vous avez du mal à effectuer vos démarches administratives de santé ?", "Vous vous posez des questions sur votre parcours de soins ?", and "La téléconsultation, qu'est-ce que c'est ?". Below the grid, the text reads: "ET SI LE NUMERIQUE ETAIT UN ATOUT POUR VOTRE SANTÉ ? REJOIGNEZ-NOUS ET CONSTRUISONS ENSEMBLE LES SOLUTIONS DE DEMAIN !". At the bottom, it states: "Atelier collaboratif le 29 juin 2021 de 9h30 à 12h00 au Centre Social et Culturel de l'Arbrisseau". A small note says: "«Connectez-vous à votre santé» est un projet qui permet aux habitants d'avoir un meilleur accès aux soins et à la santé à l'aide du numérique !". Logos for "centres sociaux connectés" and "CS centre de santé pour tous" are at the top.

4 / Classement collaboratif des différentes démarches de santé (en ligne ou liées au numérique) et plateformes numériques de santé en fonction de deux axes :

- le niveau d'importance et de nécessité de la démarche ou de l'usage de la plateforme (essentiel/non essentiel)
- la capacité des acteurs du territoire présents lors de la réunion et intégrés dans la démarche à maîtriser ces démarches et à impulser des actions de médiation (facile/pas facile)



5/ Ecriture des fiches actions en 3 groupes et restitution en collectif

Idee 1 - Tutos vidéos par et pour les habitants

Description

Créer une vidéo avec des forces vives, personnalités de Lille Sud : véhiculer un message dédié à la santé et le numérique en le vulgarisant

De préférence une vidéo de courte durée et privilégier le format "série"

Constitution d'un collectif autour de Cloé, Jean François, Frédérique par sujet retenu

Étapes et échéances

- 1 - Constitution du groupe
- 2 - Définitions des sujets retenus et scénarisation du message
- 3 - Choix du générique et constitution d'une trame commune (vidéo rythmée avec un brin d'humour)
- 4 - Réalisation des vidéos par le collectif (jeunes/adultes/seniors)
- 5 - Identification des supports de diffusion

Bénéfices

Confiance ++ (réalisation par les habitants)

Essaimage facile, circuit court, diffusion facile, support de formation et de qualification

Risques / Points d'attention

Éphémérité

Qualité des vidéos ?

→ vérifier l'impact

Idée 2 : "Cellule médiation mobile"

Description

Créer un groupe, un réseau "ressource" sur le quartier qui irait au domicile des personnes (habitants) âgées/isolées pour proposer un accompagnement sur le numérique (accompagnement centré sur l'accès aux droits)

→ porte à porte ? par les associations, les ambassadeurs santé ?

Création d'ambassadeurs numériques à partir de jeunes du quartier ?

Utilisation d'un triporteur ?

Qui ?

APPC / APE Wagner

Résidence de la Solidarité

+ voisins malins, centre de soins, Arbrisseau...

Étapes et échéances

1. Référencer les différents acteurs qui pourraient s'unir autour de ce projet
2. Recenser et former les acteurs / médiateurs bénévoles

Bénéfices

Aller vers les personnes isolées pour les informer et les accompagner

Créer du lien intergénérationnel et de la solidarité

Risques / points d'attention

Bien identifier les publics, bien fixer les rôles et missions de chacun

Ne pas s'essouffler sur ce projet ou essouffler des bénévoles

Idée 3 : Forum Santé et Numérique

Description

Nom : "Notre santé aujourd'hui", "Tous concernés par notre santé"... Trouver autre nom que numérique

Réunir les acteurs du secteur de la santé mais aussi d'autres structures et les habitants afin de leur donner la parole, aider à la simplification des démarches, proposer un lieu de rencontres afin que ces derniers puissent avoir des réponses à leurs questions, qu'ils puissent identifier des services et avoir des interlocuteurs

Qui ? Cloé, Frédérique et toutes les personnes souhaitant s'intégrer à l'organisation.

Communication qui pourrait être travaillée par les jeunes du centre social

Étapes et échéances : Forum souhaité en octobre, le lieu étant pour l'instant décliné au Centre de Santé Polyvalent

Bénéfices : Meilleure compréhension des sujets concernant les habitants, meilleure inter-connaissance de tous les partenaires

Risques / points d'attention : que la communication ne soit pas suffisamment accessible à tous (personnes ayant des difficultés avec la langue française etc....)

Ne faire qu'un événement par les professionnels pour les professionnels et ne pas prendre en compte suffisamment la demande des habitants.

→ La décision prise a été celle de mettre en place le forum santé ainsi que de réaliser les vidéos tutos. Le projet de cellule de médiation mobile reste une opportunité de projet à mettre en place dans les années suivantes, piloté par un ou plusieurs autres partenaires.

Les actions réalisées

- Des ateliers de médiation numérique au cyberspace Centre Social et Culturel de l'Arbrisseau (Fake News Santé, Améli, Doctolib, Keldoc, Annuaire santé...)
- Un partenariat et un conventionnement "Relais numérique" avec la CPAM de Lille Douai
- La réalisation de deux vidéos "tutos" avec des habitants et le médiateur numérique de l'Arbrisseau sur les plateformes Améli et Doctolib, sous titrées et traduites en plusieurs langues
- La réalisation d'une vidéo "interview" d'habitants qui décrit les difficultés vécues par les habitants sur les démarches de santé administratives en ligne
- Un "padlet", page web ressource avec des vidéos tutos complémentaires sélectionnées par les habitants
- Un forum santé et numérique "Mon bien être et moi"

Lien de la page ressource (incluant les vidéos tutos réalisés au centre et les ressources collectées) :

<https://padlet.com/cmoulinier/dz9dcidwc7cjm57f>

Bilan du forum santé et numérique

Le 1er décembre, de 12h à 17h30, au Club (espace jeunesse du Centre Social et Culturel de l'Arbrisseau)

Programme :

- 12h : restitution des travaux réalisés auprès des partenaires et habitants impliqués dans le projet, diffusion des vidéos réalisées et temps convivial autour d'un repas
- 14h : début des stands et des ateliers

Les stands et partenaires présents :

- CPAM de Lille Douai (accompagnement aux droits et médiation numérique sur Améli.fr)
- Centre de Santé Polyvalent de Lille Sud et ambassadeurs santé (stand d'information sur les actions)



- Centre Social et Culturel de l'Arbrisseau (stand d'information sur les actions du cyber espace)
- Centres Sociaux Connectés (prévention écrans : réseaux sociaux, addictions, dangers sur la santé)
- Emmaüs Connect (stand d'information sur les actions)
- Centre Social Lazare Garreau (stand d'information sur les actions)
- Géocaching (initiation à l'activité géocaching, ou comment le numérique peut être au service d'une bonne santé physique et mentale)
- Benoit Diagne (diététicien, activité cuisine et numérique : utilisation de vidéos en ligne pour réaliser des recettes saines)
- Étudiants de la formation STAPS de l'Université (activité sportive en extérieur avec l'usage d'une application, et stand de préventions sur les écrans et la forme physique)
- Un espace ludique pour les enfants, pour proposer des usages du numérique alternatifs, et proposer de la prévention) :
 - Médiathèque de Lille Sud (initiation à la lecture en réalité augmentée)
 - Centres Sociaux Connectés (jeu de société sur les Fake News, Malle d'Alie (codage dans écrans), jeux vidéos sur l'alimentation...)

Ces activités se sont déroulées en flux continue le long de l'après-midi, accompagnées d'une ambiance musicale. Des boissons et des collations étaient proposées toute l'après-midi aux participants. Les vidéos réalisées par les habitants ont été diffusées en continu.

Nous avons recensé plus d'une centaine de participants, dont des partenaires, des habitants, des bénévoles, des salariés du centre social, ainsi que des groupes d'enfants des centres de loisirs (Centre Social et Culturel de l'Arbrisseau et Centre Social Intercommunal du Chemin Rouge), dans une ambiance conviviale et bienveillante. La complémentarité des stands d'information et d'aide aux démarches administratives, et d'activités ludiques ont permis d'attirer des publics très divers et de créer des échanges intéressants. Les retours ont été pour la plupart positifs.

Les axes d'amélioration

- Prévoir d'échelonner le démarrage de certaines activités pour assurer une présence de participants tout au long de l'après midi et éviter des "pics" d'affluence
- Inviter des professionnels de santé ou davantage de partenaires spécialisés dans ce domaine
- Communiquer encore plus largement pour augmenter le nombre de participants

Quelques propos recueillis chez les participants et partenaires lors du forum

- « Cette action a permis une véritable dynamique d'échanges sur le territoire de Lille-Sud et a facilité la participation des personnes (habitant.e.s, partenaires) ainsi que l'expression des besoins en santé numérique »
- « Ce que nous co-produisons ensemble, c'est un vrai espace d'innovation réalisé avec et pour les utilisateurs qui deviennent des acteurs à part entière en co-construisant la démarche »

- « Visiblement le projet est négocié collectivement tant au niveau des modalités que des moyens d'action. »
- « Merci d'avoir trouvé un moyen de faciliter l'émergence de nouvelles idées »
- « Finalement, nous avons soutenu tous ensemble le développement d'un projet qui répond à des besoins actuels, et aussi réussi à mettre au jour les ressources des parties-prenantes..... »



Les bénéfices indirects et perspectives

- un partenariat entre les structures d'accompagnement sur le quartier
- une meilleure connaissance des besoins et des ressources en santé et sur le numérique dans le quartier
- la rencontre d'habitants
- une sensibilisation globale sur les questions de suivi de parcours de soins
- la montée en compétences des partenaires et habitants sur des plateformes en ligne (Améli, Doctolib), sur le tournage et montage vidéo, sur le fonctionnement de la téléconsultation, sur les dangers des écrans etc.
- la découverte d'usages numériques "vertueux" pour la santé

Les perspectives

- Refaire un forum santé, avec la thématique numérique mais pas que
- Faire perdurer le partenariat engagé avec la CPAM et permanences au centre social de l'Arbrisseau afin d'aider les usagers dans leurs démarches administratives avec le site AMELI
- Travailler ensemble et lancer le projet de « l'équipe mobile » de médiation numérique au domicile des habitants
- Lancer pour les partenaires la réalisation de vidéos tutos complémentaires à celles réalisées
- Réutiliser les vidéos dans des espaces de médiation; les diffuser plus largement aux habitants
- Continuer de faire de la veille sur les services de santé en ligne pour se former régulièrement