



LA RÉVOLUTION NUMÉRIQUE EN SANTÉ ET TRAVAIL SOCIAL

Date de publication : Avril 2021

Rédacteur : Lise ESNARD, Sébastien LEBRUN et Dominique RAUSCHER, enseignants de STMS des académies de Nantes et Créteil

Ce dossier documentaire a pour objectif d’apporter des ressources pour des enseignements “transversaux” en cycle lycée, en BTS ESF, SP3S et également en DECESF. Les ressources proposées dans ce dossier présentent certaines approches spécifiques liées au développement numérique fulgurant actuel de notre système de santé, d’accompagnement et de protection sociale. Une véritable révolution numérique est en cours, qui constitue une réelle opportunité pour les professionnels comme les usagers et patients mais qui interroge aussi notamment d’un point de vue éthique. Les pistes d’exploitation pédagogique associées à ces ressources se veulent adaptées à la construction d’enseignements permettant le développement, auprès des lycéens et des étudiants, de compétences spécifiques liées au développement du numérique en santé-social et à son usage dans la prise en charge.



Article



Rapport



Site



Podcast



Vidéo

SOMMAIRE

Eléments d'introduction	p.3
1. LA PLACE DU NUMÉRIQUE DANS LES SECTEURS DE LA SANTÉ ET DU SOCIAL	p.4
1.1. Limites au déploiement du numérique	p.4
1.1.1. Éléments généraux sur les équipements, les usages	p.4
1.1.2. La notion de fracture numérique	p.6
1.1.3. Difficultés d'accès aux droits	p.8
1.1.4. Problématiques spécifiques à certains publics	p.9
1.2. Etat des lieux du numérique en santé	p.11
1.2.1. La santé numérique	p.11
<i>La notion de e-santé</i>	p.12
<i>Déploiement et développement de la e-santé</i>	p.14
1.2.2. Les enjeux du numérique en santé	p.18
<i>Enjeux éthiques</i>	p.18
<i>Enjeux liés aux données massives de santé</i>	p.21
<i>Enjeux juridiques et économiques</i>	p.23
1.3. Numérique et Covid 19	p.23
1.3.1. Une accélération numérique	p.23
1.3.2. Outils spécifiques	p.26
2. USAGES DU NUMÉRIQUE PAR LES USAGERS ET PATIENTS : QUELLES RÉPONSES ?	p.28
2.1. Inclusion numérique	p.28
2.1.1. Mesures générales et de cadrage	p.28
2.1.2. Mesures favorisant l'accès aux droits	p.29
2.1.3. Lutte contre l'exclusion numérique	p.31
2.2. Dispositifs centrés sur le patient	p.34
3. L'USAGE DU NUMÉRIQUE PAR LES PROFESSIONNELS	p.40
3.1 Professionnels de santé et numérique	p.40
3.2 Travail social et numérique	p.44

ÉLÉMENTS D'INTRODUCTION

De nos jours, le numérique influence fortement le domaine de la santé et du social, bouleversant dès à présent l'organisation des soins, les pratiques médicales ou encore la prise en charge et l'accompagnement des usagers, bénéficiaires, allocataires, patients...

Le numérique tant en santé qu'en travail social est au cœur de l'innovation et se développe de manière exponentielle. L'usage du numérique peut recouvrir des formes diverses et variées et concerner l'intégralité des domaines d'activité, de suivi et de compétences de multiples acteurs. Le recours aux nouvelles technologies connaît un intérêt soutenu ; les investissements sont considérables et répondent à diverses logiques de contrôle et de normalisation, d'expression et d'affirmation des intérêts individuels et collectifs. L'utilisation du numérique permet la mise en commun et le partage de savoir-faire, d'expertises, d'expériences et de pratiques diverses entre professionnels des secteurs de la santé et du social.

De nombreuses interrogations sont encore présentes, des réponses sont nécessaires notamment liées à la fracture numérique et aux inégalités territoriales actuelles fortes, sources de discriminations. L'usage de l'outil numérique peut être considéré comme un enjeu sociétal, porteur de sens et d'espoir tant pour la prise en charge du patient que l'accompagnement de personnes ressentant des difficultés. Ces publics sont désormais aussi au cœur de ces ouvertures technologiques ; ils deviennent moins passifs, davantage connectés, voire ultra-connectés et leurs données sont de plus en plus exploitées, avec les risques qui y sont liés.

L'e-santé (ou santé numérique) fait référence à l'application de l'ensemble des technologies de l'information et de la communication (TIC) dédiées aux activités en rapport avec la santé et regroupe un ensemble de domaines dont la robotique et la télésanté, notamment la télémédecine, la télésurveillance, la domotique, les applications pour smartphones ou encore les objets connectés.

Le numérique en travail social contribue au développement de nouvelles pratiques, notamment d'accompagnement et d'inclusion sociale. La mise à disposition de nouvelles technologies ne signifie pas une utilisation par des professionnels sans contraintes, et nécessite des pratiques permettant de faire face aux questions éthiques et aux enjeux liés à la fracture numérique.

1. PLACE DU NUMÉRIQUE DANS LES SECTEURS DE LA SANTÉ ET DU SOCIAL

La révolution numérique est largement engagée dans le champ de la santé, et s'esquisse dans le champ social et médico-social.

1.1. LIMITES AU DÉPLOIEMENT DU NUMÉRIQUE

La transformation numérique permet de renforcer le service rendu à un grand nombre d'usagers et de citoyens, mais sous certaines conditions (accès physique à Internet et aux outils associés, nécessité d'accompagner l'usager par la médiation numérique ou encore la participation à leur conception, la préservation de l'anonymat prévue par la loi...). Aussi, face à ces conditions, contraintes, développer une approche du numérique inclusive aux services des usagers et facilitant leur engagement est primordial afin d'endiguer toutes formes de fractures numériques.

1.1.1. Éléments généraux sur les équipements, les usages



ARCEP (Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse). [Baromètre du numérique 2019 : équipement et usages du numérique](#). 2020.

Note de consultation : L'Arcep, le Conseil général de l'économie (CGE) et l'Agence du Numérique publient les résultats du « *Baromètre du numérique* » : une enquête annuelle sur la diffusion des outils numériques et l'évolution de leurs usages.

La page du site présente sous diverses formes attractives, synthétiques et détaillées les résultats de l'enquête annuelle menée. Des ressources riches et adaptées à tout niveau d'enseignement pour une exploitation avec les élèves et étudiants.

Le site propose un accès aux études antérieures menées.



IMT Atlantique, MARSOUIN. [Premiers résultats de l'enquête Capacity sur les usages numériques des français](#). Mars 2017, 79 pages.

Extraits du contexte de l'enquête : « *Le projet ANR Capacity vise à confronter les promesses de l'empowerment par les outils numériques à la réalité des usages et des bénéfices tirés par les utilisateurs de ces outils. [...] La problématique centrale consiste à déterminer à quels groupes sociaux les outils numériques permettent le plus d'élargir le spectre des opportunités dans différentes sphères de la vie sociale (sociabilité, participation politique, accès à l'information, éducation/apprentissages, augmentation du pouvoir d'achat, insertion professionnelle, etc.).* »

[...] Le rapport propose un premier aperçu des résultats de l'enquête. Dans un premier temps, après quelques données de cadrage, il s'agit de dresser un portrait des Français qui n'utilisent pas Internet, et de voir les éventuelles difficultés que cela induit dans leur vie quotidienne. Dans un deuxième temps, quatre différents profils d'internautes sont présentés. La suite du rapport examine quatre dimensions du pouvoir d'agir : le capital social, l'apprentissage, la participation politique et le pouvoir d'achat. Pour chacune de ces dimensions, l'enquête Capacity permet d'analyser quelles catégories de Français tirent le meilleur parti des potentialités offertes par Internet. »



CSA, Syndicat de la presse sociale. [Enquête sur "l'illectronisme" en France](#). CSA, mars 2018, 39 p.

Présentation du site : « Le syndicat de la presse sociale (SPS) et l'institut CSA ont mené une étude sur la problématique de l'illectronisme, transposition du concept d'illettrisme dans le domaine de l'information électronique.

Bien que le numérique représente un formidable progrès, il peut aussi être discriminatoire, notamment pour les personnes qui ne savent pas utiliser internet. Tout comme l'illettrisme empêche de s'exprimer à l'écrit, l'illectronisme exclut des modes de communication modernes. C'est la raison pour laquelle le SPS a décidé d'alerter l'ensemble des autorités publiques à cette nouvelle exclusion.

Le SPS a commandé une enquête à l'institut CSA, afin d'avoir des chiffres concrets pour sensibiliser les pouvoirs publics et les acteurs de la formation professionnelle à ce nouveau problème. Des solutions sont à développer pour que chacun puisse maîtriser les bases du savoir numérique, comme une formation spécifique pour les plus jeunes dans le cadre de l'Education nationale ou encore des programmes de formation adaptés aux salariés en difficulté en entreprise. Il faudrait aussi que les producteurs et concepteurs du monde digital prennent conscience des obstacles que rencontrent les « illectronistes » et qu'ils mettent en œuvre des usages plus facilement accessibles au grand public. »

Ce document (à télécharger) est constitué essentiellement de tableaux et graphiques commentés.



LEGLYE Stéphane, ROLLAND Annaïck. [Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manques de compétences numériques de base](#). INSEE première, n°1780, 30 octobre 2019, 4 p.

Présentation du site : « En 2019, 15 % des personnes de 15 ans ou plus n'ont pas utilisé Internet au cours de l'année, tandis que 38 % des usagers manquent d'au moins une compétence numérique de base et 2 % sont dépourvus de toute compétence. Ainsi, l'illectronisme, ou illettrisme numérique, concerne 17 % de la population. Une personne sur quatre ne sait pas s'informer et une sur cinq est incapable de communiquer via Internet. Les personnes les plus âgées, les moins diplômées, aux revenus modestes, celles vivant seules ou en couple sans enfant ou encore résidant dans les DOM sont les plus touchées par le défaut d'équipement comme par le manque de compétences. En France, le niveau global de compétences numériques est semblable à la moyenne européenne. »



France stratégie. [Les bénéfiques d'une meilleure autonomie numérique](#). Rapport au secrétaire d'Etat chargé du numérique, juillet 2018, 80 p.

Extrait de l'introduction du rapport : « 14 millions de Français, soit 28 % de la population, sont éloignés du numérique. Un véritable handicap dans un contexte de numérisation croissante des activités. Commandé à France Stratégie par le secrétaire d'État chargé du Numérique en 2018, ce rapport identifie et quantifie les bénéfices d'une meilleure maîtrise des outils numériques par la part de la population française qui ne les utilise pas dans la vie courante. »

Extrait : « L'utilisation d'internet permet un meilleur accès aux soins et une augmentation de leur qualité et de leur efficacité. Concrètement, les plateformes en ligne comme Doctolib ou Mondocteur

réduisent le délai et le coût d'obtention d'un rendez-vous. Elles participent également à une meilleure gestion des agendas des médecins en permettant de combler plus rapidement les désistements. Internet donne aussi aux individus un meilleur accès à l'information. Ainsi on constate que les personnes équipées d'internet vont en général moins souvent chez le médecin. Les gains sont estimés à hauteur de 35 millions annuels pour les citoyens et 70 millions d'euros annuels pour les services publics. »

1.1.2. La notion de fracture numérique



CSA, Syndicat de la presse sociale. [L'illectronisme" en France](#). Enquête, mars 2018, 39 p.

Note de lecture : « Le syndicat de la presse sociale (SPS) et l'institut CSA ont mené une étude sur la problématique de l'illectronisme, transposition du concept d'illettrisme dans le domaine de l'information électronique.

Bien que le numérique représente un formidable progrès, il peut aussi être discriminatoire, notamment pour les personnes qui ne savent pas utiliser internet. Tout comme l'illettrisme empêche de s'exprimer à l'écrit, l'illectronisme exclut des modes de communication modernes. C'est la raison pour laquelle le SPS a décidé d'alerter l'ensemble des autorités publiques à cette nouvelle exclusion.

Le SPS a commandé une enquête à l'institut CSA, afin d'avoir des chiffres concrets pour sensibiliser les pouvoirs publics et les acteurs de la formation professionnelle à ce nouveau problème. Des solutions sont à développer pour que chacun puisse maîtriser les bases du savoir numérique, comme une formation spécifique pour les plus jeunes dans le cadre de l'éducation nationale ou encore des programmes de formation adaptés aux salariés en difficulté en entreprise. Il faudrait aussi que les producteurs et concepteurs du monde digital prennent conscience des obstacles que rencontrent les « illectronistes » et qu'ils mettent en œuvre des usages plus facilement accessibles au grand public. »

Ce document est constitué essentiellement de tableaux et graphiques commentés.

Exploitation pédagogique envisageable :

Diplôme de Conseiller en Economie Sociale familiale

Domaine de formation 3 : Communication professionnelle

Connaissances théoriques : Le numérique

- Usages et pratiques numérique par les publics

Cette étude riche en données statistiques peut faire l'objet d'un travail de synthèse par les étudiants. À partir d'une situation professionnelle, il peut être demandé aux étudiants de réaliser une synthèse sur les usages du numérique par les français qui mette en valeur les inégalités d'usage ainsi qu'une analyse du phénomène de l'illectronisme.



Christine SIMEONE. [Exclusion et numérique](#). France Inter, 17 novembre 2018.

Note de consultation : Cette page du site de France Inter propose des données synthétiques et des ressources diversifiées sur l'état des lieux de la fracture numérique en France. L'article renvoie notamment sur des publications de rapports et enquêtes récentes, propose des graphiques, tableaux, vidéos et podcast sur le phénomène.



GRANJON Fabien. [Fracture numérique](#). *Communications*, 2011/1, n° 88, pp.67-74.

Note de lecture : La plupart du temps, l'expression « fracture numérique » regroupe sous un même label un ensemble très hétérogène de situations en référence à des différences plus ou moins marquées quant à l'accès et à l'utilisation des dispositifs de communication les plus récents. Il est toutefois une autre manière de considérer la « fracture numérique », en l'envisageant comme un ensemble d'écarts de pratiques constitutifs d'inégalités sociales.



BEVIÈRE-BOYER Bénédicte. [Pourquoi l'illettrisme ou illectronisme numérique constitue une faille du développement numérique en santé, notamment de l'application Stop Covid ?](#) Managersante.com, 8 juin 2020.

Note de lecture : Un article passionnant qui montre que si le numérique est en développement, la fracture numérique l'est tout autant. A partir de données chiffrées, l'auteure démontre que l'illettrisme numérique est un véritable obstacle au développement du numérique en santé et donc à l'accessibilité aux soins, et encore plus dans un contexte de Covid 19. Des adaptations sont ainsi nécessaires afin de mieux accompagner les personnes. L'auteure insiste sur la nécessaire amélioration de la politique d'inclusion numérique.

Extrait : « *Ce défi est un impératif collectif car les enjeux sont à la fois individuels et collectifs, éthiques et juridiques, sociétaux et politiques. Repenser l'après confinement passe par une véritable démocratisation du numérique ! Il en va du déploiement d'un système de santé basé sur la liberté de toute personne qui le souhaite de disposer des moyens effectifs de pouvoir interagir avec les outils numériques potentiels, sur l'égalité d'accès et d'utilisation par l'ensemble des acteurs potentiels qu'ils soient patients et professionnels et sur la fraternité qui suppose une volonté commune et partagée de relever le défi d'un numérique interactif.* »



DRJSCS des Hauts-de-France. [Diagnostic territorial des dispositifs de lutte contre l'illectronisme dans les Hauts-de-France](#). Les cahiers de la DRJSCS, octobre 2018, 140 p.

Note de lecture : Cette étude est commanditée par la DRJSCS Hauts-de-France et le CCAS d'Amiens, dans le cadre des travaux engagés sur l'inclusion numérique et la lutte contre l'illectronisme en Hauts de France par le SIIILAB, laboratoire d'innovation territoriale. Elle propose une approche assez complète de la notion d'illectronisme (Pages 26 à 29), des données générales sur le phénomène de la fracture numérique en France (Pages 20 à 26), ainsi que locales (pp.29-35).

1.1.3. Difficultés d'accès aux droits



Défenseur des droits. [Enquête sur l'accès aux droits - Relations des usagers et usagers avec les services publics : le risque du non-recours](#). Volume 2, mars 2017, 41 p.

Note de lecture : Ce rapport du Défenseur des droits propose un état des lieux de l'accès aux droits des personnes en situation de précarité sociale. Il aborde la question des inégalités face aux démarches administratives et les difficultés rencontrées par les personnes dans la résolution des litiges avec les services publics.

Il met l'accent sur les risques associés au non-recours.

De nombreux graphiques et tableaux, des témoignages illustrent le rapport (par exemple, p.27, le taux d'abandon des recherches à la suite d'un problème, en fonction de la facilité à trouver des informations administratives sur internet).

L'enquête menée confirme notamment (p 15-16) que les situations de précarité et les difficultés d'accès à l'information administrative sur internet sont liées et qu'ainsi la dématérialisation des services publics pénalise un certain nombre de bénéficiaires.



France culture. [L'illectronisme : ceux qui ne s'y font pas](#). Les pieds sur terre, 5 mars 2020, 28 min.

Note d'écoute : « Ils ne savent pas utiliser un ordinateur ni une connexion internet. Ils sont donc en grande difficulté pour accomplir la plupart des tâches administratives comme remplir une déclaration d'impôts, déclarer un sinistre à l'assurance ou contacter un service après-vente. Ils racontent leur quotidien. »



BRYGO Julien. [Peut-on encore vivre sans Internet ?](#) Le monde diplomatique, août 2019

Note de lecture : Un article qui part de témoignages de personnes touchées par l'illectronisme et qui met en lumière les difficultés que peuvent rencontrer les usagers dans l'accès et l'utilisation d'Internet à l'air du tout numérique. Il aborde les difficultés d'accès aux droits des personnes en raison de l'illectronisme ou de la difficulté d'accès à internet.



Secours Catholique. [Une protection sociale par et pour tous](#). 8 novembre 2018.

Note de lecture : Depuis 2018, le Secours Catholique, la Fédération des Centres Sociaux, le réseau des Accorderies et l'association Aequitaz ont fait le pari d'une exploration citoyenne afin de comprendre comment le système de protection sociale fonctionne aujourd'hui, ses impacts positifs et négatifs sur la vie des gens ; et d'imaginer les principes d'une protection sociale plus juste et plus douce pour chacun et chacune, avec une attention particulière à ceux qui sont en bas de l'échelle sociale.

Portée par le Secours Catholique Caritas, en partenariat avec la Fédération des Centres Sociaux, le Réseau des Accorderies et Aequitaz, « l'enquête pour une protection sociale plus juste » fait partie intégrante de cette démarche.

Cet article propose une synthèse de l'enquête menée sous forme de consultation.

Le [rapport d'enquête](#) est accessible en ligne. La partie 2 aborde l'expérience de la protection sociale des usagers et met en évidence les difficultés rencontrées par les personnes dans l'accès aux prestations sociales du fait de la fracture numérique.



Labo Société Numérique. [Démarches administratives et protection sociale : un parcours semé d'embûches, au guichet comme en ligne, selon le Secours Catholique](#). 12 janvier 2019.

Note de lecture : Cet article présente une synthèse de l'enquête réalisée par le Secours Catholique sur l'accès à la protection sociale des personnes en situation de précarité.

Elle permet de comprendre les liens entre le développement du numérique dans un certain nombre de services et d'administrations et les difficultés culturelles, matérielles, économiques rencontrées par certains.

Elle montre ainsi le décalage existant entre un nécessaire et inévitable déploiement du numérique et les attentes des usagers fortes pour ce qui est des relations humaines.

1.1.4. Problématiques spécifiques à certains publics



Les petits frères des pauvres. [L'exclusion numérique des personnes âgées](#). 27 septembre 2018, 76 p.

Note de lecture : « En 2017, les petits frères des Pauvres ont réalisé une étude sur la solitude et l'isolement des personnes âgées. Attentifs aux évolutions de la société, ils avaient choisi d'intégrer le numérique comme un réseau de sociabilité à part entière, à côté des réseaux habituels : famille, amis, voisinage... Alors que de nombreuses études catégorisent les 60 ans et plus dans deux grands groupes distincts (60-69 ans et plus de 70 ans ou 60-75 ans et plus de 75 ans), les petits frères des Pauvres avaient souhaité affiner ces groupes hétérogènes et prendre en compte les transformations démographiques et l'allongement de la vie en donnant des chiffres plus précis avec trois tranches d'âge 60-74 ans, 75-84 ans et plus de 85 ans. »

Cette étude aborde entre autres le phénomène de l'exclusion numérique en France avec un éclairage européen.

Exploitations pédagogiques envisageables

BTS Economie Sociale Familiale

Module 2 : Animation formation

2.3. Connaissance des publics

La construction des identités

Situations de crises et résilience

Les pages 24 à 42 permettent d'étudier les usages du numériques par les personnes âgées. Cette étude peut mettre en valeur des usages diversifiés, des inégalités d'équipement, d'accès et d'usages ainsi que les répercussions sur la vie des personnes âgées. Il sera possible notamment de montrer que le numérique peut être un vecteur de lien social pour les personnes âgées ou de renforcement de l'isolement pour celles qui ne sont pas équipées ou qui ne possèdent pas les compétences nécessaires d'utilisation.

Module 4 : Travail en partenariat, institutionnel et inter institutionnel

4.1. Connaissance des politiques, des dispositifs et des institutions

4.1.4. Les politiques sociales

Politiques en faveur des personnes âgées

Dans la continuité de l'exploitation proposée en « Connaissance des publics », les pages 17 à 23 permettent de faire la synthèse des politiques menées en matière d'accès et d'utilisation du numérique, d'identifier les principaux acteurs, mesures et dispositifs mis en place par les pouvoirs publics et d'en proposer une analyse critique.

Les pages 43 à 62 permettent de faire le lien entre les besoins identifiés dans la partie exploitations pédagogiques proposée en « Connaissance des publics » et la « Connaissance des politiques sociales ». Il sera possible de demander aux étudiants d'identifier des réponses argumentées et justifiées aux besoins identifiés et analysés.

Les pages 62 à 73 présentent de multiples actions et projets menés en matière de lutte contre la fracture numérique, d'accès aux équipements, de formations des personnes âgées notamment. Il peut être demandé aux étudiants de montrer en quoi ces projets et actions répondent aux besoins des personnes âgées et ce dans une logique partenariale.



Programme Société Numérique. [27% des personnes de 60 ans et plus en situation d'exclusion numérique](#). Labo société numérique, 26 octobre 2018.

Note de lecture : Un article de synthèse issu de résultats d'une étude très riche sur l'exclusion numérique des personnes âgées.



TELLIER Maxime. [La fracture numérique n'épargne pas les jeunes](#). France culture, 31 mai 2020.

Note de lecture et d'écoute : « *Non, les jeunes ne sont pas intuitivement à l'aise avec les technologies numériques, et le confinement a encore permis de le mesurer. Manque d'équipements, de compétences... État des lieux sur une réalité souvent méconnue du grand public.* »

Une page du site de France culture qui offre une alternance entre des éléments textuels et des podcasts.



France stratégie. [Pauvreté et numérique](#). Avril 2017, 96 min.

Note de lecture : « *France Stratégie organise avec l'EHESS et Inria un cycle de débats mensuels « Mutations sociales, mutations technologiques » qui rassemble des personnalités de la décision publique, de la recherche, du monde associatif ou économique, pour débattre des avancées technologiques et des transformations sociales motrices ou résultantes de ces innovations.* »

Le podcast propose un état des lieux de la dématérialisation et de ses conséquences sur les personnes en situation de fragilité en termes de fracture numérique. Puis dans un second temps, les intervenants dialoguent sur les réponses à mettre en œuvre pour lutter contre le phénomène.

L'article présente une synthèse du débat.

 France culture. [Pauvreté et numérique](#). Soft power, 18 novembre 2018, 1h28 min.

Note d'écoute : « *Qui dit précarité sociale dit bien souvent précarité numérique. Alors que la dématérialisation tend à renforcer les inégalités, le numérique est-il un vecteur d'émancipation sociale ?*

A l'intersection du social et de l'accès aux technologies, on sous-estime souvent les difficultés que rencontrent les sans domiciles fixes et les personnes qui vivent en dessous du seuil de pauvreté lorsqu'elles doivent faire, par exemple, des démarches administratives, vers Pôle Emploi, ou la Sécurité Sociale, et sont dépourvus d'ordinateurs, de connexion internet, de smartphone, ou même lorsqu'elles sont, selon la formule consacrée, en illettrisme numérique. »

11

 GUILLAUD Hervé. [L'internet des familles modestes : les usages sont-ils les mêmes du haut au bas de l'échelle sociale ?](#). 21 septembre 2018

Note de lecture : Un article qui propose une interview de Dominique PASQUIER auteur de l'ouvrage « L'internet des familles modestes ». Il aborde, les usages d'internet par les familles modestes, les caractéristiques de ces familles et montre qu'il existe une certaine hétérogénéité d'usage, des spécificités qui renforcent les clivages sociaux.

 Programme Société Numérique. [Démarches administratives en ligne : progression des usages mais persistance des difficultés pour les publics défavorisés](#). Labo société numérique, 15 mars 2017

Note de lecture : Cet article aborde les difficultés rencontrées dans l'accès aux démarches en ligne, aux services publics en ligne par les populations défavorisées. Il pointe les difficultés croissantes pour obtenir des informations par téléphone et les sollicitations des travailleurs sociaux pour accompagner les publics en difficultés dans les démarches administratives dématérialisées.

1.2. ÉTAT DES LIEUX DU NUMÉRIQUE EN SANTÉ

Les enjeux du numérique en santé sont nombreux, de l'accès facilité aux soins et à l'accompagnement des patients, à la mobilisation des données ou encore à l'amélioration des pratiques professionnelles et des parcours... Le recours à l'intelligence artificielle est également d'actualité. Le numérique apporte des solutions utiles et efficaces tant pour les professionnels de santé, les industriels, les usagers des systèmes de soin que pour l'Etat, ce qui est apparu notamment très clairement avec la crise de la Covid-19.

1.2.1. La santé numérique

La santé numérique appelée plus communément la e-santé est synonyme de transformation sociale et d'espoir. Concernant la e-santé, on peut parler d'une véritable révolution numérique entraînant un changement profond des pratiques.

La notion de e-santé



Portail de la fondation de l'avenir. [Qu'est-ce que l'e-santé ?](#) 2021.

Note de lecture : Le portail donne accès à une définition de l'e-santé et au « [Petit guide d'exploration au pays de la santé numérique](#) » publié en 2015, qui apporte un éclairage pédagogique sur la e-santé et ses enjeux.

Il est dressé un rapide historique de la santé numérique de 1970 à nos jours ; et le vocabulaire présentant les principaux domaines de la santé numérique est explicité : les systèmes d'information en santé ; la télémédecine, la télésanté ; les dispositifs technologiques centrés patient ou grand public ; les dispositifs technologiques centrés offreurs de soins ; les dispositifs technologiques centrés acteurs assurantiels, régulateurs publics et industriels.

12



Portail de France Assos Santé. [Télémédecine et développement des TIC santé : la médecine vient à vous !](#)

Note de lecture : Une présentation simple et efficace des différents actes médicaux concernés par la télémédecine et leurs conditions d'exercice : téléconsultation, téléexpertise, télésurveillance médicale, téléassistance médicale, réponse apportée dans le cadre de la régulation médicale.

Cet article insiste sur le fait que la télémédecine nécessite le consentement de la personne et que de multiples garanties sont assurées et notamment l'authentification précise du professionnel de santé qui va intervenir.



URPS Médecins Libéraux de Bretagne. [Périmètre de la E-santé](#). You Tube, mise en ligne 4 novembre 2019, 18 min 15.

Note de visionnage : Une vidéo claire et illustrée définissant la e-santé et présentant son périmètre.

Trois catégories sont détaillées dans ce cadre : les systèmes d'information en santé ; la télésanté (télémédecine, télésoin, M-santé) ; les services numériques en santé (outils d'adressage ; services de prise de rendez-vous en ligne ; services de téléconseil médical ; e-learning en santé, téléservices, domotique).

Dans un second temps, la vidéo présente une mise en situation avec l'exemple d'un patient, pour lequel sont utilisés différents outils de suivi numérique.

Exploitations pédagogiques envisageables

Première ST2S - Pôle Thématique

Santé, Bien-être et cohésion sociale

Qu'est-ce que le bien-être ? Qu'est-ce que la cohésion sociale

Contenu : Bien-être : une cohésion dynamique

Capacité exigible : identifier l'influence des normes sociales sur la santé.

Cette vidéo permet de travailler la notion de norme sociale, en montrant notamment que les pratiques liées aux soins évoluent à grande vitesse et sont aujourd'hui indissociables de l'utilisation du numérique. La e-santé est une bonne illustration des mutations opérées (aussi bien dans l'espace que dans le temps) tant par les professionnels de santé que par les patients dans ce domaine.

La mise en situation proposée est une parfaite illustration de l'évolution de la norme. Cette ressource pourra susciter la réflexion des élèves quant à l'influence des normes sociales sur la santé et ainsi répondre à la capacité exigible proposée dans le programme de Première ST2S. Le développement incontournable de la télésanté et des services numériques de santé montrent en effet à la fois les apports positifs du numérique (l'évolution des pratiques et des normes modifie le rapport aux médecins, facilite les soins et permet de prendre mieux en compte leur technicité ; elle peut être aussi une réponse intéressante aux difficultés liées à l'insuffisance de l'offre de praticiens...) mais aussi leurs limites (les personnes les moins équipées, les plus précaires... sont désormais moins protégées).



MACSF. [Télémédecine, téléconsultation, télésoin](#). 2020.

Note de lecture : Un dossier de la MACSF, assureur, qui fait le point, de façon très abordable et très détaillée, sur la e-santé et ses aspects éthiques, du point de vue des professionnels de santé. Différents documents permettent d'identifier les enjeux notamment éthiques de la télémédecine. Des articles sont disponibles également sur les applications et objets connectés en santé pour faire le point sur leur diversité, leurs avantages et les précautions à prendre lorsqu'il s'agit de les prescrire.



SAFON Marie-Odile. [La e-santé - Télésanté, santé numérique ou santé connectée](#). IRDES, Juillet 2019, 377 p.

Note de lecture : Une bibliographie thématique très riche (377 pages) qui permet de bien cerner les contours de la santé numérique.

Après une introduction rappelant la pertinence de la santé numérique face aux défis des systèmes de santé, il est présenté un essai de définition de la e-santé. Celui-ci s'appuie sur des approches diverses : de la définition large de l'OMS à l'approche française et aux 5 types d'actes concernés – téléconsultation, télé-expertise, télésurveillance médicale, télé-assistance médicale, réponse médicale apportée dans le cadre de la régulation médicale.

De très nombreuses références bibliographiques sont exposées afin de dresser un portrait d'ensemble de la e-santé ou de la télémédecine (rapports institutionnels ; études françaises ou étrangères...)

Extrait de l'introduction du dossier : « *Le terme de e-santé (e-health en anglais) - avec ses équivalents : télésanté, santé numérique, santé connectée – désigne tous les domaines où les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont mises au service de la santé. [...] Cela concerne des domaines comme la télémédecine, la prévention, le maintien à domicile, le suivi d'une maladie chronique à distance (diabète, hypertension, insuffisance cardiaque...), les dossiers médicaux électroniques ainsi que les applications et la domotique.* »



Haut Conseil de la Santé Publique. [E-santé : entre progrès et vigilance](#). Actualité et dossier en santé publique (ADSP), n° 108, La documentation française, Septembre 2019, pp.14-52.

Note de lecture : Un dossier complet sur l'e-santé, coordonné par Linda Cambon, docteure en santé publique et professeure à l'École des Hautes Etudes en Santé Publique, qui dresse un panorama des possibles et des craintes. Une exploration des domaines de l'e-santé est d'abord proposée (« e-santé,

télesanté, santé 2.0 : de quoi parle-t-on ? » ; « La télémédecine » ; « M-santé et prévention : quels enjeux », « Big data et intelligence artificielle »), avant de détailler le déploiement possible de l'e-santé et les questions soulevées notamment éthiques.

Extrait de l'introduction du dossier : « *Les services du numérique sont une opportunité de développement et d'amélioration de notre système de santé. Divers moyens et services liés à la santé utilisent les technologies de l'information et de la communication. Porteuse de beaucoup d'espoirs, l'e-santé doit être accessible à tous et doit garantir la protection des données.* »

Déploiement et développement de la e-santé



Agence du Numérique en Santé. [Télémédecine](#). 2020.

Note de lecture : Un dossier complet de [l'Agence du Numérique en Santé](#), agence gouvernementale créée en décembre 2019 en remplacement de l'ASIP (Agence des Systèmes d'Information Partagés de santé) qui dresse un état des lieux de l'ensemble des plateformes de télémédecine disponibles dans chaque région et recueille un certain nombre d'informations nécessaires à leur évaluation.

14 cas d'usages de la télémédecine y sont décrits (plusieurs documents sont disponibles pour en comprendre les enjeux) et il est possible de télécharger les résultats d'une enquête actualisée et très intéressante ([baromètre télémédecine](#)) réalisée en novembre 2019, permettant de comprendre les pratiques et motivations des professionnels de santé et des français face au développement et à l'expérimentation des téléconsultations et autres pratiques sanitaires numériques.

Exploitations pédagogiques envisageables

BTS SP3S – 1^{ère} année

Méthodologies appliquées au secteur sanitaire et social

1. Introduction au recueil de données

Le « baromètre de la télémédecine » pourra être étudié pour illustrer le cours de méthodologies appliquées au secteur sanitaire et social (Module G), afin de comprendre la nécessité des enquêtes et leur fonctionnement.

La méthodologie de ce baromètre (quantitative et qualitative p. 3 à 7) permet d'aborder avec un exemple très concret (la télémédecine est un sujet d'investigation qui a du sens pour les étudiants) les notions importantes liées à la compréhension du recueil de données et notamment les modalités de sélection de la population. Ici, le recueil prend différentes formes (enquête par internet, par téléphone, en face à face) et les sondages menés concernent différents publics (patients et professionnels de santé) choisis par échantillonnage (méthode des quotas et sondage aléatoire).

L'analyse et le commentaire des résultats des enquêtes conduites, qui sont présentés dans ce baromètre (sous forme de multiples graphiques, éléments visuels, focus) permettent d'apprécier leur pertinence et leur rigueur, au regard des attendus du référentiel des savoirs associés.

 Portail de l'OMS. [Systèmes de santé numérique : ce que vous devez savoir](#). 5 février 2019.

Note de lecture : Un article assez récent qui permet de comprendre que l'avenir de la santé est numérique, que les nouveautés informatiques et leurs applications concernant les systèmes de santé modifient fondamentalement notre manière de vivre et d'envisager l'avenir.

Six thématiques ouvrant à la réflexion sont abordés permettant de cerner les enjeux de la e-santé :

- La santé numérique, ce n'est pas seulement les technologies mobiles et celles de l'Internet
- La numérisation peut contribuer à rendre les systèmes de santé réactifs et durables
- La santé numérique permet de passer du traitement à la prévention
- Les systèmes de santé numérique nécessitent une transformation des rôles des professionnels de santé
- La numérisation donne aux professionnels de santé plus de temps pour pratiquer la médecine
- Les systèmes de santé numérique peuvent contribuer à lutter contre les inégalités en matière de santé

15

 DUBREUIL Muriel. [E-SANTE : décryptage des pratiques et des enjeux](#). ORS Île-de-France, FOCUS Santé Île de France, Mai 2019, 32 p.

Note de lecture : Un dossier très fourni sur le développement de l'e-santé et sur le contexte (national et international) de ce développement, ses pratiques et ses enjeux en France et en Ile-de-France.

On apprend, après une explication par exemple, que le déploiement de la e-santé est moyennement avancé en France.

Un tableau très documenté (p.9) présente notamment les projets phares « e-santé » en Ile-de-France qui visent à transformer les pratiques de soins dans les prochaines années : Plateforme 3 D « Smart Plateforme 2030 » ; « Terr-e-Santé – Territoire de soins numérique » ; Digital Medical Hub (DMH)...

Dans le dossier (p.12), on explique la distinction entre le secteur de la santé au sens traditionnel du terme (télémédecine ; applications et objets connectés utilisés en support au "self management" concernant les pathologies chroniques ou pour la promotion de la santé) et le secteur de la "santé/bien-être" (objets et applications connectées dans un contexte de loisirs et de détente pour le fitness ou pour lutter contre le stress, par exemple).

Le focus présente aussi un état des lieux des perceptions de l'e-santé (p.15 à 19) aussi bien pour les patients et les citoyens, que les professionnels. S'il s'avère que l'e-santé peut être utile pour beaucoup, l'accent doit aussi être mis sur les mésusages potentiels. Une enquête de 2013 met en avant 6 profils des utilisateurs de l'internet santé (p.17), allant des communicants aux déconnectés. La fracture numérique et l'illectronisme sont en effet aujourd'hui une réalité.

 LCP Assemblée nationale. [Télémédecine, le succès va-t-il durer ?](#). Etat de santé, 14 Juin 2020. 26'40

Note de visionnage : « Depuis le début de la crise du covid-19, la télémédecine est en plein essor. Au mois d'avril, on a atteint le nombre record d'1 million de téléconsultations par semaine contre 10.000 avant la crise. Pourquoi ce revirement si rapide ? La télémédecine n'est pas un outil nouveau, elle existe dans la loi 2009, mais souffrait d'un grand manque de popularité. En 2019, 90 % des professionnels de santé déclaraient n'avoir jamais eu recours à la téléconsultation. Il faut dire qu'elle soulevait de

nombreuses interrogations, à la fois côté médecin et côté patient : déshumanisation du lien patient-médecin, risque d'un examen incomplet, ubérisation de la médecine, protection des données. Mais aujourd'hui, face à des hôpitaux sous tension, à la nécessité d'éviter la propagation du virus, et avec l'assouplissement des règles, les professionnels de santé doivent s'adapter, et adoptent massivement la médecine à distance. Cette nouvelle utilisation permet d'observer à l'échelle du pays une expérimentation inédite en temps réel des solutions de télémédecine, et de donner un aperçu l'intégration de cet outil dans la médecine à l'avenir : prise en compte des déserts médicaux, suivi des maladies chroniques... les professionnels de santé découvrent en accéléré ce que pourrait apporter la télémédecine. » Présentation de LCP

Cette émission, mêlant reportages et interviews permet de faire le point sur les intérêts et les limites de la télémédecine et pose la question de sa pérennité après la crise sanitaire.

Extrait : « *Une manière de lutter contre les déserts médicaux... L'essor de la télémédecine n'est pas non plus la solution miracle ; un ventre ça se palpe... Il faut que le patient puisse aussi se confier à une personne physique, pas à une caméra...* »



France Inter. [Santé : lentement mais sûrement, la téléconsultation s'installe dans nos habitudes](#). 13 septembre 2019.

Note de lecture : Un article qui présente les intérêts et l'évolution des téléconsultations en France (avant la crise de la COVID-19), mais qui souligne aussi certaines limites, dont les disparités territoriales en la matière. Il peut être intéressant pour initier un travail sur l'évolution de la santé numérique.

Extrait : « *Plus de 60 000 consultations médicales à distance ont été réalisées depuis un an, date à laquelle leur remboursement est entré en vigueur, selon l'Assurance maladie. Présentée comme une solution aux déserts médicaux et aux temps d'attente trop longs, la téléconsultation reste marginale...* »



Conseil national du Numérique. [Confiance, innovation, solidarité : pour une vision française du numérique en santé](#). 2020, 114 p.

Note de lecture : Un rapport très documenté qui dresse un état des lieux du numérique en santé (avec notamment l'étude de 4 pays européens) et fait 18 recommandations argumentées visant notamment à lever les freins à l'innovation, à mettre l'espace numérique de santé et le bouquet de services aux professionnels au centre du système de santé, ou encore à acculturer, former et accompagner les utilisateurs des plateformes de santé.



BABINET Olivier, ISNARD BAGNIS Corinne. [La e-santé en questions](#). Presses de l'EHESP, Hygée Editions, février 2020, 144 p.

Note de lecture : Cet ouvrage commence par interroger sur la transformation de notre système de santé en 2030 et montre les inévitables évolutions numériques qui nous attendent...

Télémédecine, dossier médical partagé, hôpital numérique, objets connectés, *Big Data*, intelligence artificielle... La e-santé ou santé numérique est appelée à bouleverser nos usages en santé au gré d'une course à l'innovation menée par les géants de la *Tech* et d'innombrables *start-up*. La révolution

numérique fait espérer une médecine plus personnalisée, plus efficace, plus rapide, plus partagée, plus intégrative. Notre façon de nous soigner ne sera plus jamais la même...

Mais les avis divergent quant aux conséquences de l'utilisation du numérique dans la santé : la relation soignant-patient risque-t-elle de se déshumaniser ? La numérisation des données patients menace-t-elle notre vie privée ? Les acteurs du numérique sont-ils les précurseurs d'un nouveau système de santé ?

En 10 questions, cet ouvrage synthétise l'actualité foisonnante de la e-santé et analyse les espoirs et les craintes face à ce qui est annoncé comme une révolution sanitaire et sociale.



GREGOIRE Olivia (Direction de la rédaction). [17 idées pour la e-santé en 2017 - Livre blanc..](#)
Renaissance numérique, mars 2017, 44 p.

Note de lecture : Ce rapport publié par Renaissance Numérique est consacré au déploiement de la e-santé et s'appuie notamment sur un sondage réalisé en partenariat avec Médiamétrie (« Portrait de la France numérique ») et sur 17 experts qui formulent 36 propositions concrètes et opérationnelles, afin de favoriser le développement de la e-santé en France (parmi celles-ci, par exemple, agir sur l'évaluation des dispositifs e-santé et le partage organisé des connaissances...).

Ce livre blanc couvre les thèmes majeurs de la santé (données de santé dans un souci éthique, financement, formation, conditions d'une filière d'innovation et d'excellence, responsabilisation des patients...). L'objectif est de promouvoir de nouvelles solutions auprès des décideurs publics dans une démarche de dialogue afin de faire bouger les lignes sur cet enjeu d'avenir pour la protection sociale.



PuMS (Pour une Meilleure Santé – L'émission santé). [Les enjeux de la santé connectée.](#) You Tube, mise en ligne 13 juin 2019, 2'24

Note de visionnage : Interview de Martin Hirsch, directeur général de l'AP-HP : « *La santé connectée va transformer les manières de travailler ; ouvrir de nouvelles possibilités ; transformer les relations entre professionnels ; cela va être passionnant...* ».



Fédération des PSAD (Prestataires de santé à domicile). [Quelle santé à domicile pour demain ? Enjeux et perspectives](#) . silvereco.fr, Janvier 2015, 35 p.

Note de lecture : La Fédération des Prestataires de Santé à Domicile a mené un travail prospectif pour comprendre les évolutions prévisibles de la santé à domicile dans les prochaines années. Les traitements à domicile sont appelés à se développer et des solutions nouvelles vont émerger pour accompagner ces évolutions et notamment de multiples innovations technologiques.

La télésanté est désormais une des dimensions essentielles permettant de développer la santé à domicile, comme le montre ce dossier (p 16 à 23).

Extrait : « En 2030, je pense qu'on ne parlera plus de télémédecine. La télémédecine sera devenue la médecine », plaisante, à peine Pierre Leurent, président du groupe de travail sur la télémédecine au sein du syndicat professionnel Syntec Numérique ».



Académie Nationale de Médecine. [Analyse du plan « Ma Santé 2022, un engagement collectif » et propositions de l'Académie nationale de médecine](#). Rapport, Mars 2019, 11 p.

Note de lecture : L'Académie nationale de médecine a pris connaissance du plan « Ma santé 2022, un engagement collectif », proposé par le ministère des Solidarités et de la Santé, et en a approuvé les principales mesures. Ce rapport résume l'analyse de l'Académie et formule des priorités portant notamment sur l'apport du numérique avec notamment les **plateformes et systèmes et l'Intelligence artificielle (IA)**.

Extrait : « *Le numérique et l'intelligence artificielle au sens large sont appelés à prendre une place grandissante dans le domaine de la santé. L'Académie considère que la France doit accroître son effort pour permettre à ses citoyens de profiter au mieux des nouvelles technologies et rejoindre le niveau des pays qui ont déjà pris le virage numérique. Cela implique notamment le déploiement rapide du dossier médical partagé numérisé, le soutien à toutes les initiatives permettant de mieux gérer et d'utiliser les données publiques du Système national des données de santé à des fins d'évaluation et de recherche, l'harmonisation des systèmes de recueil des données des hôpitaux, la reconnaissance et la valorisation par l'assurance maladie des actes faisant intervenir la robotisation et les nouvelles technologies, le développement de plateformes et de tumorothèques. La télémédecine et le télédiagnostic doivent être développés afin d'améliorer l'efficacité des consultations médicales et aider à la solution du problème des déserts médicaux. L'organisation territoriale des soins et le management des établissements hospitaliers devront être progressivement numérisés.* »

1.2.2. Les enjeux du numérique en santé

Enjeux éthiques



KIRCHNER Claude. [Santé et numérique : une synthèse des enjeux éthiques](#). MACSF, 20 février 2019.

Note de lecture : Cet article de Claude Kirchner, membre du Comité Consultatif National d'Éthique, fait le point sur la révolution numérique et les enjeux éthiques associés à la diffusion du numérique qui concernent l'ensemble des acteurs de notre système de santé.

Il fait notamment le point sur les recommandations du CCNE, dans son avis 129, sur la révision de la loi de bioéthique 2018-2019 au sujet du numérique et de la santé.

Extrait : « *L'impératif du respect des droits et libertés des personnes, la protection des données de santé (dont il faut noter la très grande diversité, allant des données cliniques aux données de géolocalisation ou aux données relevées par les assistants personnels, comme les téléphones portables ou les objets connectés), l'importance de leur partage pour améliorer la qualité clinique et l'efficacité du système de santé nous mettent au défi de trouver des voies de passage éthique préservant les hiérarchies de valeurs spécifiques à notre culture et aux particularités de notre système de santé et de protection sociale.* »

 LEVRAY Nathalie. [L'innovation numérique en santé : quels enjeux ?](#) Gazette Santé Social, 15 février 2018.

Note de lecture : Un article extrait du dossier « Protection sociale et transition numérique », qui pose la question du contrat social face à la fracture numérique. L'auteur nous montre que certes les innovations en matière de e-santé sont porteuses d'espoirs, mais le patient n'y trouvera de sens que si les évolutions sont conduites avec lui et pour répondre spécifiquement à ses besoins.

Extrait : « *Un outil d'aide à la décision à destination des oncologues pour adopter la meilleure thérapie possible au vu d'une analyse scientifique fondée sur des cas concrets ; des objets connectés pour solliciter les fonctions cognitives ou sensorielles de personnes âgées, les aider à communiquer ou à rester chez elles plus longtemps ; des applications en e-santé mentale personnalisées pour éviter un passage à l'acte suicidaire. Ces exemples innovants montrent l'étendue du champ d'application du numérique en santé.* »

 Rapport du groupe de travail commandé par le Comité Consultatif National d'Ethique. [Numérique & santé : quels enjeux éthiques pour quelles régulations ?](#) 19 novembre 2018, 100 p.

Note de lecture : Ce rapport s'articule autour de trois parties :

- Un état des lieux sur la diffusion du numérique au sein du système de santé, qui montre la très grande rapidité avec laquelle le champ de la santé évolue : Intelligence artificielle et robotique ; perspectives d'avancées majeures...
- Une mise en exergue d'enjeux éthiques associés à cette diffusion : l'insuffisance du recours au numérique ; le risque d'accentuation d'inégalités au sein du système de santé ; le numérique et l'évitement du système de santé...
- Le rapport formule une série de préconisations pour la régulation de ces conflits éthiques actuels ou potentiels et souligne tout particulièrement l'existence d'une réelle fracture numérique limitant l'évolution de la révolution numérique.

 Fondation de l'Avenir. [État des lieux de l'innovation en santé numérique](#). Novembre 2015, 92 p. (pages 61 à 65)

Note de lecture : Une réflexion sur les différentes barrières au développement des TIC en santé. Il est question notamment des risques liés à la sécurité et au partage des données, ou encore des questions éthiques que pose cette nouvelle relation du patient et du citoyen à sa santé.

 Portail de France Assos Santé. [Télémédecine et développement des TIC santé : la médecine vient à vous !](#)

Note de lecture : Des documents à télécharger pour se documenter sur la télémédecine et les interrogations que celle-ci peut soulever : [une fiche Santé info Droits Pratique](#) ; un [dossier sur les plateformes de prise de rendez-vous médicaux en ligne](#) permettant de comprendre leur fonctionnement et de s'interroger sur l'éthique de ce type de pratique.



DUBREUIL Muriel. [E-SANTE : décryptage des pratiques et des enjeux](#). ORS Île-de-France, FOCUS Santé Île de France, Mai 2019, 32 p. (p 20 à 24)

Note de lecture : Les enjeux de l'e-santé sont développés (p.20 à 24) et notamment les enjeux éthiques qui se posent face au développement des pratiques : concernant la protection des données personnelles médicales et le partage d'informations, l'égalité d'accès aux nouvelles technologies, l'approche implicite du corps, de la maladie et du soin sur laquelle se fonde l'e-santé qui redéfinit les contours du normal et du pathologique, ou encore l'abandon du langage qui pose notamment comme question la reconfiguration de la relation médecin-patient.



Conseil National de l'Ordre des Médecins. [SANTÉ CONNECTÉE : De la e-santé à la santé connectée - livre blanc du conseil National de l'Ordre des Médecins](#). Janvier 2015, 35 p

Note de lecture : Ce livre blanc porte des questions éthiques et déontologiques face à la révolution numérique autour de la santé.

L'Ordre des Médecins énonce 6 recommandations concernant l'essor de la e-santé : définir le bon usage de la santé mobile au service de la relation patients-médecins ; promouvoir une régulation adaptée, graduée et européenne ; poursuivre l'évaluation scientifique ; veiller à un usage éthique des technologies de santé connectée ; développer la littératie numérique ; engager une stratégie nationale de e-santé.

Le CNOM se prononce pour une régulation qui impose d'informer l'utilisateur afin qu'il conserve sa liberté dans ce « monde connecté » et qui assure la fiabilité des technologies et la protection des données personnelles. Le CNOM observe avec satisfaction que le débat s'est ouvert à la CNIL, dans des cercles de réflexion consacrés au numérique et au sein de la Commission européenne. Ce livre blanc a vocation à y contribuer. Il n'apporte pas des réponses toutes faites mais il porte les questions éthiques et déontologiques au premier plan dans l'accompagnement des évolutions de nos sociétés et donc dans ce nouveau monde numérique de la santé.



Laboratoire d'Innovation Numérique de la CNIL (LINC). [Données en transition : enjeux de santé en 2020](#). Janvier 2020.

Note de lecture : Un dossier constitué de 3 articles sur les enjeux et limites de la e-santé.

Le LINC met la lumière sur trois tensions représentatives des ambivalences que pose la transition annoncée de la médecine, qui est surtout une évolution en cours du rapport de la vie privée, de nos données à notre santé.

[La médecine connectée à nos culottes](#) : « Les FemTech, applications et technologies dédiées à la santé des femmes, cristallisent tous les enjeux en termes de protection de données, mais aussi des opportunités et risques de l'usage des technologies dans le champ de la santé. »

[Big data et recherche - de l'individuel au collectif](#) : « L'essor des nouvelles technologies numériques transforme la recherche biomédicale en lui permettant d'avoir accès et de traiter une quantité de données à une échelle sans précédent. Cependant, les méthodes d'implication des participants peinent à suivre cette évolution des capacités en recherche. »

Entre autonomie et économies, la Silver Economy en question : « Alors que les innovations technologiques d'accompagnement des personnes âgées dépendantes promettent toujours plus d'autonomisation, certains dispositifs présentent des risques d'isolement et d'intrusion dans l'intimité des hommes et femmes du quatrième âge. »

 PuMS (Pour une Meilleure Santé – L'émission santé). Faut-il craindre la santé connectée ? YouTube, mise en ligne 13 juin 2019, 2'38

Note de visionnage : Interview de Martin Hirsch, directeur général de l'AP-HP : « Je pense que cette attitude est saine ; ... Ce sont les patients les propriétaires de leurs données ; ce n'est pas l'hôpital, ce n'est pas le big pharma, ce ne sont pas les GAFAs..... il est logique qu'ils soient conscients des enjeux de changement de propriété, de confidentialité... ; ... Il se passe en ce moment un combat entre médecine personnalisée et médecine dépersonnalisée... ».

21

Enjeux liés aux données massives de santé



CNIL. La plateforme des données de santé (Health Data Hub). Février 2021.

Note de lecture : « La Plateforme des données de santé (PDS), infrastructure officiellement créée le 30 novembre 2019, est destinée à faciliter le partage des données de santé issues de sources très variées afin de favoriser la recherche. »

La CNIL rappelle ses missions (notamment la promotion de l'innovation dans l'utilisation des données de santé ou encore l'information des patients et l'accompagnement dans l'exercice de leurs droits), les enjeux de la plateforme pour les libertés individuelles et les règles à suivre pour les projets qui souhaiteraient en bénéficier.



Comité Consultatif National d'Éthique. Données massives et santé : une nouvelle approche des enjeux éthiques. Avis 130, 29 mai 2019, 94 p.

Note de lecture : Face aux multiples questions que soulève l'utilisation des données massives (Big data) concernant la santé, le CCNE a émis 12 recommandations indispensables au respect des principes éthiques fondamentaux. L'avis 130 énonce ces principes éthiques s'intéressant au champ de la santé après s'être interrogé sur le bien-fondé des mutations induites par ces données massives.

1^{er} extrait : « Les réseaux sociaux, les applications et objets connectés, les plateformes internet de partage d'informations de santé destinées aux patients, sont devenus une source très importante de données, précieuse notamment pour le suivi médical, la pharmacovigilance, mais aussi pour la recherche ou les politiques de prévention ou de veille sanitaire. Toutefois, quand elles sont recueillies hors parcours de soin, la diffusion et l'utilisation de ces données portant sur des événements de leur vie réelle fragilisent la protection des patients, notamment leur droit au respect, tant d'une information loyale que des limites de leur consentement à la diffusion, à l'hébergement et à la réutilisation de ces données potentiellement relatives à la santé. »

2^{ème} extrait : RECOMMANDATION N° 1

« Toute personne a droit à une information compréhensible, précise et loyale sur le traitement et le devenir de ses données, que son consentement soit ou non requis. Cette information, dont l'application effective doit pouvoir être évaluée, est adaptée à chaque contexte et actualisée. Elle doit en outre être aisément accessible, particulièrement lorsqu'elle s'adresse aux personnes les plus vulnérables, qui doivent recevoir, directement ou par l'intermédiaire de leurs représentants légaux le cas échéant, les incitations appropriées pour leur permettre de faire usage de leurs droits. Pour que cette exigence d'information soit respectée et efficace, le CCNE estime que tous nos concitoyens doivent être sensibilisés aux spécificités des technologies numériques et aux avancées et risques qui leur sont associés, tant pour eux-mêmes que pour la société, afin qu'ils puissent faire un usage responsable de leurs données personnelles. »

22



Maison de sciences de l'Homme Ange Guépin (Nantes). [Données massives et santé publique - Paul Veron](#). YouTube, mise en ligne le 11 juillet 2019, 20 min 22.

Note de visionnage : Extrait vidéo du colloque organisé dans le cadre du programme DataSanté, financé par la Région Pays de la Loire et l'université de Nantes.

Quelques éléments introductifs permettent de cadrer la méthodologie appliquée et les intérêts de l'utilisation des données massives : du recueil, de l'analyse et de la production de données au constat et à l'utilisation des données. Dans ce colloque, on apprend que le développement des données massives de santé répond à 2 enjeux majeurs : améliorer la compréhension des facteurs de diffusion des épidémies et améliorer la détection des foyers épidémiques

Exploitations pédagogiques envisageables

Terminale ST2S - Pôle Thématique

Module Politiques, dispositifs de santé publique et d'action sociale

Quels politiques et quels dispositifs de santé publique pour répondre aux besoins de santé ?

Contenu : Politiques de santé et gouvernance du système de santé

Elaboration des politiques de santé publique, priorités et organisation

La compréhension du processus d'élaboration d'une politique de santé peut être située dans un contexte lié aux différents dispositifs de lutte contre les épidémies en France. Cette vidéo relativement accessible permet de montrer que la politique de santé vise à agir sur les déterminants de santé et s'appuie sur l'analyse et l'exploitation de documents scientifiques. À partir d'expériences et d'applications liées à l'utilisation des données massives de santé, il est possible de définir les notions d'épidémie, de pandémie et certaines évolutions historiques...

Une présentation de quelques exemples de maladies à déclaration obligatoire, d'utilisations des données peut être effectuée ; de l'analyse et productions de données, des changements induits par l'utilisation de ces données (participation d'acteurs privés et collaboration, données diverses à finalité autres que sanitaires, déplacement des usagers, modalités de collecte des données...) jusqu'aux risques éventuels de ces usages de données.

Enjeux juridiques et économiques



Beesens e-santé. [Les enjeux juridiques de la e-santé](#). You Tube, mise en ligne 18 février 2019, 17 min 50.

Note de visionnage : Le développement du numérique dans le domaine de la santé ne va pas sans soulever un certain nombre de questionnements, à la fois éthiques, mais aussi juridiques. Un certain nombre de risques (piratage des données...) existent et doivent faire l'objet d'une protection spécifique.

On constate un foisonnement de réglementations tentant d'intégrer les nouveaux enjeux découlant de la e-Santé. Le point sur les aspects juridiques de la e-santé dans cette vidéo, par Marie BASTIAN, doctorante, travaillant sur la construction du droit de la santé numérique.



BASTIAN Marie. [E-santé : où est le droit ?](#). SIH Solutions, 6 septembre 2019

Note de lecture : L'arsenal juridique, existant actuellement et applicable au domaine de la e-Santé, s'est principalement construit autour de deux régimes juridiques présentés dans cet article : celui du droit à la protection des données à caractère personnel et celui des dispositifs médicaux. Mais il n'existe pas de dispositions juridiques spécifiques à la e-Santé, ou aux objets connectés. Une réflexion pertinente qui montre que le droit n'est pas, en l'état actuel, totalement armé face à la révolution numérique que constitue le développement de la e-santé.

1.3. NUMÉRIQUE ET COVID-19

La crise sanitaire liée à la COVID 19 a accéléré la transformation digitale notamment dans le domaine de la santé, tant pour les pouvoirs publics, que les professionnels ou les patients.

L'utilisation d'outils spécifiques de gestion de la crise a certainement marqué les pratiques de façon indélébile.

1.3.1. Une accélération numérique



ZIRAR Wassinia. [Comment l'épidémie de Covid-19 a fait exploser l'offre numérique en santé \(DNS\)](#). TIC santé, 16 juin 2020.

Note de lecture : L'épidémie de Covid-19 a mis un coup d'accélérateur au développement de solutions numériques à destination des patients et des professionnels de santé. Cet article fait le point sur les principales solutions numériques et plateformes d'accompagnement déployées par les pouvoirs publics : mesconseilscovid.fr ; Si-Samu ; G_Nius ; référencement des outils de télésanté...



Gazette santé social. [Coronavirus : les professionnels de la santé et du social répondent présents.](#)
Novembre 2020.

Note de lecture : Un dossier passionnant qui montre, en 45 articles, comment la crise sanitaire de la Covid-19 a imposé l'utilisation du numérique dans les champs de la santé et du médico-social.

Exemples d'articles à explorer :

- [La téléconsultation contre l'épidémie](#)
- [Coronavirus : la cyberpsychologie au chevet des patients](#)
- [Coronavirus : l'intelligence artificielle, une alternative fiable](#)
- [Coronavirus : des ressources pour faire face](#)

Introduction du dossier : « Alors que la crise épidémiologique liée au Covid-19 s'étend chaque jour, les professionnels de la santé, du secteur social et médico-social sont en première ligne. En effet, le virus touchant particulièrement les personnes les plus sensibles, ils sont de plus en plus sollicités. Et doivent adapter leur mode de fonctionnement à l'évolution des directives gouvernementales et des prescriptions des autorités sanitaires. Dans la « guerre que nous devons livrer », selon les mots du Président de la République, ils sont les fantassins chargés d'enrayer la propagation du virus et de soigner ceux qui en sont atteints. Une guerre qui met en lumière la performance de notre système de santé, l'intérêt des nouveaux outils comme la télémedecine, mais aussi les failles liées à un manque d'investissement »



TESTON Rémy. [Covid 19 : un accélérateur de la téléconsultation en France.](#) buzz-esante.fr, 12 Octobre 2020.

Note de lecture : Cet article évoque la crise sanitaire actuelle qui a accéléré la transformation digitale du monde de la santé et l'ensemble de ses acteurs. La téléconsultation a connu une accélération de son déploiement et de ces usages.

Le blog de ce « media du digital santé », parfaitement documenté, évoque également les points de vigilance en temps de crise et en sortie de crise, notamment en lien avec la formation des soignants et des informations à destination des patients relatives à la téléconsultation, l'accès aux actes en télémedecine et aux enjeux éthiques liés aux objets connectés.



CCNE (Comité Consultatif National d'Éthique). [Enjeux d'éthique liés aux outils numériques en télémedecine et télésoin dans le contexte de la COVID-19.](#) Bulletin de veille n°3, 21 juillet 2020, 21 p.

Note de lecture : Un document très intéressant et très riche du Comité National Pilote d'Éthique du Numérique qui fait un point très complet des enjeux d'éthique de l'utilisation du numérique en période de crise liée à la COVID.

Dès le début du confinement de mars 2020, il est en effet apparu que les actes relevant de la télémedecine se sont particulièrement accrus, ce qui soulève de multiples questions et interroge également sur l'évolution des pratiques courantes et en cas de crises ultérieures.

Un état des lieux présente, dans un premier temps, la situation concernant la télémédecine et le télésoin avant la crise de la COVID 19, puis pendant la crise sanitaire, avec les enjeux éthiques qu'un tel déploiement a engendrés.

La seconde partie de ce document expose des points de vigilance dont il est nécessaire de tenir compte tant en terme de crise, qu'en sortie de crise, liés par exemple à la formation des soignants, à l'information des patients, au respect de l'autonomie des patients, à l'équité d'accès aux outils...

Extrait : « *Le basculement rapide vers une consultation à distance auquel les patients, comme les médecins, ont été contraints pour répondre à l'urgence sanitaire justifie de s'interroger sur le rapport bénéfices-risques de cet exercice de la médecine différent des consultations traditionnelles au cabinet du médecin, notamment lorsque des solutions numériques sont utilisées. Ce débat est d'autant plus nécessaire que l'attitude des citoyens se modifie et qu'avec la banalisation de l'usage du numérique se renforce la tendance au consumérisme médical, suscitant, en dehors de la consultation programmée, une demande de conseil médical rapide via les outils de communication numériques. .../... Un premier enjeu d'éthique est relatif à l'utilisation par les soignants de solutions numériques susceptibles d'entraîner des risques pour les patients. Celles-ci mettent en jeu des critères souvent méconnus, particulièrement en temps de crise. Le ministère de la Santé et des Solidarités a ainsi référencé -dans l'urgence -une centaine d'outils de télésanté disponibles, essentiellement des outils de vidéo transmission et proposé une liste de critères pour les sélectionner, tels que la facilité d'installation et la sécurisation. Au-delà des choix reposant sur les fonctionnalités techniques souhaitées, le recours à de tels outils numériques soulève des enjeux d'ordre éthique.../... Les risques d'atteinte à la vie privée ou relatifs à la protection des données ont par exemple été exacerbés pendant la crise en raison des mesures dérogatoires. »*



ARS Nouvelle Aquitaine. [Parcours de soins numérique : une innovation de l'ARS Nouvelle-Aquitaine pour moderniser, simplifier et sécuriser le suivi de la grossesse et la sortie de maternité « La plateforme numérique du suivi de grossesse »](#). Communiqué de presse, 5 août 2020.

Note de lecture : « *Durant le confinement, la nécessité d'appliquer les nouvelles recommandations de la HAS pour assurer la continuité de prise en charge des femmes enceintes, a incité l'Agence régionale de santé Nouvelle-Aquitaine à concrétiser et tester son nouveau système numérique de suivi de grossesse. Ce système a pour ambition de moderniser, simplifier et sécuriser le dossier de la patiente et les échanges entre les professionnels qui la suivent. »*

Cet article de presse explique pourquoi le numérique est devenu primordial dans le suivi de grossesse, notamment avec la crise de la COVID 19. Il présente les outils numériques utilisés (messagerie sécurisée de santé, plateforme numérique sécurisée...) et présente les intérêts.



Institut Montaigne. [E-santé : augmentons la dose !](#) Rapport, Juin 2020, 111 p.

Note de lecture : Un rapport complet d'un Think-Tank qui dresse un état des lieux du déploiement de la e-santé en France et qui montre que la Covid 19 est un révélateur de la faible digitalisation de notre système de santé.

Le document traite des enjeux financiers de la e-santé ; il en analyse également les freins (et notamment le fait qu'il n'existe pas de filière de santé visible et unie) et émet des propositions à destination des pouvoirs publics en vue de déployer « le plein potentiel de la e-santé » et lutter contre la fracture numérique.



PLANTEY Yvan. [Rapidité, précision et bas coût : l'impression 3D séduit de plus en plus le milieu médical](#). Franceculture.fr. 8 avril 2020

Note de lecture : L'épidémie de COVID 19 a pour conséquence la pénurie de certains matériels médicaux. Les hôpitaux de Paris misent désormais sur l'impression 3D. Cette technique, appelée aussi « fabrication additive » permet de passer rapidement d'une idée à un prototype, et d'un prototype à un dispositif médical. Cet article très documenté montre qu'elle est déjà bien implantée dans les secteurs de la chirurgie maxilo-faciale, orthopédique ou encore des soins dentaires, avec des normes et contrôles stricts.

Extrait : « *La digitalisation de la médecine oblige les spécialistes à travailler de plus en plus avec des imprimantes 3D car tout leur travail est scanné. Prenons par exemple un orthodontiste : avant, il prenait directement l'empreinte de la dent sur le patient et il réalisait manuellement les gouttières d'alignement dentaire. Aujourd'hui, après avoir scanné la mâchoire, son logiciel lui propose vingt étapes de réalignement de dents et nous les réalisons.* »



WELIOM. [Les enjeux du numérique en santé](#). Welcast, 27 juillet 2020, 33 min 39

Note d'écoute : Podcast de WELIOM, cabinet de conseil dédié à la transformation des organisations de santé, avec l'intervention de Laura Létourneau, déléguée ministérielle au numérique en santé (ministère des Solidarités et de la Santé).

Dans cette 1ère émission, sont abordés les enjeux du numérique en santé ou encore la feuille de route du ministère avec des exemples concrets de l'impact sur la vie des usagers.

Un podcast intéressant qui apporte une réflexion sur les multiples intérêts du numérique en santé, mais aussi les insuffisances, en cette période de crise de la COVID (13'20 à 24'20).

1.3.2. Outils spécifiques



Ministère des solidarités et de la santé. [Mes conseils Covid](#).

Note d'exploration du site : Ce site montre l'intérêt de l'utilisation du numérique dans une période de crise sanitaire liée à la Covid 19.

Il permet d'obtenir, pour soi ou pour ses proches, des conseils personnalisés pour faire face au virus. Il permet d'orienter une personne en fonction de ses besoins et de ses éventuels symptômes.

Conçu en *open source*, le service évolue en fonction des nouvelles directives, des progrès sur la connaissance du virus, des tests et des traitements proposés et permet de publier en temps réel les recommandations officielles.



Note d'exploration du site : Des ressources officielles concernant la COVID...

Au 30/01/21, le site faisait le point sur les bénéficiaires possibles de la vaccination et énumérait l'ensemble des lieux de vaccination, par département. Il offre, pour chaque lieu, la possibilité de prendre rendez-vous en ligne.



Site du gouvernement. [Application TousAntiCovid](#). Gouvernement.fr, mis à jour le 2 décembre 2020.

Note d'exploration du site : L'application TousAntiCovid, lancée par le Gouvernement le 22 octobre 2020, vise à faciliter l'information des personnes qui ont été en contact avec une personne testée positive à la COVID-19 et à accélérer leur prise en charge, en addition de l'action des médecins et de l'Assurance Maladie.

Elle est une parfaite illustration de l'importance aujourd'hui du numérique en santé, puisqu'elle permet à tout un chacun de bénéficier de données cruciales, grâce à son smartphone, en cette période de crise sanitaire.

Le site permet de comprendre le mécanisme (l'application permet à l'utilisateur testé positif COVID-19 de prévenir immédiatement les personnes qu'il aurait pu contaminer durant sa période de contagiosité, grâce à la géolocalisation...) et explique son utilisation à l'aide d'une infographie notamment.



covidtracker.fr

Note d'exploration du site : Créé par Guillaume Rozier, un ingénieur en informatique spécialisé dans le traitement des masses de données (Data Science), ce site est un des outils de référence permettant de suivre en France et dans le monde l'évolution de l'épidémie de Covid 19.

Très accessible, très complet, très précis, ce simulateur agrémenté de multiples graphiques, met à la disposition du grand public les principaux indicateurs, des tableaux de bords par régions et départements, des outils variés permettant notamment de comparer les « vagues » de l'épidémie.

2. USAGES DU NUMÉRIQUE POUR LES USAGERS ET LES PATIENTS : QUELLES REPONSES ?

De multiples réponses technologiques, éthiques favorisent le déploiement d'une médecine moderne toujours plus performante et un accompagnement social de plus en plus affiné. Les TIC sont notamment porteuses de changements décisifs concernant l'organisation sanitaire, médico-sociale et sociale visant ainsi à la moderniser. Elles favorisent particulièrement l'accès aux soins et à l'offre de services.

28

2.1. INCLUSION NUMÉRIQUE

L'inclusion numérique constitue l'un des enjeux majeurs de lutte contre les inégalités et la fracture sociale. Les pouvoirs publics développent des mesures et dispositifs qui visent l'ensemble de la population et favorisent tout particulièrement l'accès et l'usage du numérique au sein des territoires et pour des populations ciblées. Les acteurs associatifs se mobilisent également pour assurer l'inclusion numérique de populations vulnérables.

2.1.1. Mesures générales et de cadrage

 Vie-publique. [E-administration : quelle politique pour les exclus du numérique ?](#) Mise à jour 1^{er} juillet 2019.

Note de lecture : Un article qui fait le point sur les inégalités en matière d'accès au numérique, présente les principales mesures de la stratégie nationale pour un numérique inclusif, la création de 300 maisons « France service » ainsi que le plan accessibilité téléphonique des administrations. Un renvoi vers plusieurs ressources est proposé, rapports, plans, cartographie, sites notamment.

 Ministère de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales. [Inclusion numérique : favoriser l'apprentissage du numérique et développer les usages](#) . Mise à jour le 18 novembre 2020.

Note de lecture : « *Aujourd'hui, 13 millions de Français se disent éloignés du numérique : ils n'utilisent pas ou peu internet et se sentent en difficulté avec ses usages. Pourtant, 76 % des Français se disent prêts à adopter de nouvelles technologies. L'ambition du Gouvernement est de collaborer à l'émergence d'une société numérique innovante, inclusive et humaine afin de garantir l'accès de tous aux services publics.* »

Cette page du site du ministère présente des données chiffrées (fracture numérique et facteurs liés à l'éloignement du numérique), un zoom sur le plan national pour un numérique inclusif, les lieux de médiation pour accompagner chacun dans l'apprentissage du numérique ainsi que des notions sur le pass numérique.



Secrétariat d'État chargé du Numérique. [Plan national pour un numérique inclusif.](#)

Note d'exploration du site : La mission Société Numérique met en œuvre un programme d'actions pour favoriser l'autonomie et la capacité de tous à saisir les opportunités du numérique et pour accompagner la transition des territoires.

La stratégie nationale pour un numérique inclusif a été élaborée en collaboration avec les collectivités territoriales, les grands opérateurs de services publics (CNAF, CNAM, Pôle emploi, La Poste...), les acteurs locaux, publics ou privés, acteurs de la médiation numérique. Elle repose sur le déploiement d'infrastructures et l'accompagnement des personnes dans leurs usages.

Un site riche qui permet de consulter divers documents : dossier de presse, rapport sur l'inclusion numérique, plan national.



Ministère des Solidarités et de la Santé. [Feuille de route. « Accélérer le virage numérique »](#). Dossier d'information, conférence ministre, 25 avril 2019, 28 p.

Note de lecture : En 2019, cinq grandes orientations étaient fixées par la ministre de la santé de l'époque pour lutter contre la fracture sanitaire, face aux enjeux du numérique, et notamment accélérer le déploiement des services numériques socles ou encore déployer au niveau national des plateformes numériques de santé. Cette feuille de route explique chacun des enjeux de ce programme national de grande ampleur qui vise notamment à rassembler l'ensemble des professionnels de la santé et du secteur médico-social afin de réussir d'ici 2022 ces transformations numériques touchant la santé et permettre à chacun d'accéder à la e-santé.

2.1.2. Mesures favorisant l'accès aux droits



[Solidarité Numérique.](#)

Note d'exploration : Les acteurs de la médiation numérique se sont mobilisés pour accompagner les personnes éloignées du numérique pendant la crise du covid-19. La MedNum, coopérative des acteurs de l'inclusion numérique, a mis en place, avec l'appui de son réseau, un centre d'aide pour les démarches en lignes essentielles en temps de confinement, à destination des personnes en situation de fragilité numérique. Le but est de mettre en relation des médiateur.rice.s numériques, professionnels comme bénévoles et des personnes qui ont besoin d'être accompagnées pour des démarches en ligne.

On retrouve la mise à disposition de ressources en ligne pour faciliter les démarches et également la communication d'un numéro vert pour se faire accompagner à distance par des acteurs inscrits sur cette plateforme.

Exploitations pédagogiques envisageables

BTS SP3S - 2ème année

Module C Prestations et Services

3. Droit aux prestations

A partir d'une situation professionnelle concrète, en s'appuyant sur des besoins formulés par des usagers, allocataires ou autres, cet outil permet de faciliter la recherche documentaire et proposer un accompagnement pas à pas, notamment pour réaliser des démarches : se renseigner sur les services de Pôle Emploi, CAF, prendre connaissance et vérifier ses droits sociaux pour mieux les comprendre et les gérer, vérifier les conditions et procédures d'attribution.

Ce site permet ainsi d'identifier les instances de décision concernant la mise en œuvre des prestations et de réaliser des démarches CAF, Pôle Emploi, PUMA telles que : réaliser des simulations de prestations, faire des demandes, actualiser des situations, générer des attestations, utiliser des applications mobiles, déclarer ses ressources. Pour chaque type de prestations, de nombreux outils sont disponibles : tutoriels, documents à télécharger, vidéos...



mesdroitssociaux.gouv.fr.

Note d'exploration : Mesdroitssociaux.gouv.fr est un portail sécurisé permettant à chaque assuré social – salarié, travailleur indépendant, sans activité, retraité, étudiant, etc. – d'accéder à l'ensemble de ses droits sociaux dans les domaines suivants : santé, famille, logement, solidarité, retraite, emploi, ceci, dans le but de visualiser, orienter ses droits et faciliter ses démarches administratives en ligne.

L'assuré a accès à des informations personnalisées en fonction de sa situation (nature des droits, actualités les concernant, interlocuteurs, démarches pouvant être engagées, etc.). Un lien vers le site de l'organisme dont il dépend (CAF, Ameli, compte personnel de formation, compte retraite, etc.) lui permet d'en savoir plus.

Par ailleurs, un simulateur est également mis à disposition ; il permet à l'utilisateur d'identifier rapidement (la plupart des champs requis étant préremplis) et d'estimer ses droits potentiels en matière de santé (CSS, IJ maternité et paternité), de retraite (ASPA), de famille (Allocations familiales, complément familial, allocation de soutien familial, allocation de base), de solidarité (RSA, AAH), d'emploi (Prime d'activité, ASS), de logement (Aides au logement).

Si l'assuré est potentiellement éligible à une prestation sociale, il sera automatiquement redirigé vers le site web de l'organisme compétent afin d'y effectuer une demande en ligne. Une synthèse des résultats est également disponible, permettant à l'internaute d'engager des démarches ultérieurement.



Défenseur des Droits. [Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics](#). Rapport, 71 p.

Note de lecture : « Un service public dématérialisé reste un service public avec tout ce que cela impose de contraintes pour respecter les droits de manière égale sur l'ensemble du territoire et pour toutes les catégories de population. La mise en œuvre des politiques publiques de dématérialisation se doit donc de respecter les principes fondateurs du service public : l'adaptabilité, la continuité et l'égalité devant le service public. »

« Dans le cadre de ses travaux, le Défenseur des droits a analysé les exemples tirés des situations qu'il a observées mettant en cause les processus de dématérialisation des services publics. »
 « Le présent rapport entend donc, à partir d'exemples concrets, alerter sur les risques et dérives de la transformation numérique des services publics. Mais il entend également contribuer, au travers de nombreuses recommandations, à faire en sorte que ce processus inéluctable, et fondamentalement positif pour la qualité du service public, respecte les objectifs de services publics sans laisser personne de côté. »

2.1.3. Lutte contre l'exclusion numérique



Les petits frères des pauvres. [L'exclusion numérique des personnes âgées](#). 27 septembre 2018, 76 pages.

Note de lecture : Cette étude réalisée par les petits frères des pauvres propose (pages 17 à 19) une analyse des mesures prises par les pouvoirs publics depuis une dizaine d'année, dans le cadre de la lutte contre l'exclusion numérique ainsi qu'un panorama des acteurs intervenant dans ce cadre (pages 22-23).

L'étude propose une série de recommandations (pages 43 à 61) en faveur de l'accessibilité, de l'usage et de l'humanisation des services.

La dernière partie de l'étude (à partir de la page 62) est consacrée à la présentation de plusieurs projets menés par les petits frères des pauvres, qui sont résumés en une ou deux pages.



Labo Société Numérique. [Le numérique pour rompre l'isolement des personnes sans abri](#). 7 novembre 2019.

Note de lecture : Un dossier réalisé par la mission société numérique qui étudie la question de l'accès au numérique des personnes sans-abris. L'article propose un état des lieux de l'utilisation du numérique par les personnes sans-abris, montre l'intérêt pour les personnes de disposer d'un accès notamment au téléphone portable et met en lumière la diversité des usages.

Diverses expérimentations sont présentées : Soliguide, Coffre-fort numérique ainsi que des applications.



Solinum. [Précarité connectée - Les sans-abris et le numérique : équipement, usages et compétences numériques des personnes sans-abris en France en 2018](#). Novembre 2019, 154 p.

Note de lecture : L'association Solinum, à l'origine de projets numériques dans le domaine de l'action sociale, vient de rendre publique une étude, réalisée auprès de 300 personnes dans 16 villes françaises. Selon cette étude, « les personnes SDF sont majoritairement équipées de téléphones mobiles, outil devenu indispensable dans leur quotidien. En effet, 91 % des personnes interrogées possèdent un téléphone mobile et 71 % ont un smartphone ».

L'étude pointe « une certaine hétérogénéité en termes d'accès et d'utilisation des outils numériques : « il y a vraiment un panel très large d'utilisation et de compréhension du numérique chez le public sans-abri ». »

Solinum formule, en conclusion, une série de recommandations visant à améliorer les conditions de vie des personnes sans-abri.

Une étude riche qui propose des illustrations nombreuses et met en valeur la méthodologie développée et notamment les questionnaires d'enquête.



Numérique solidaire. [L'app SOLIGUIDE est enfin disponible !](#) 11 mars 2020

Note de lecture : Un article court qui présente l'application Soliguide qui recense sous forme de cartographie tous les lieux utiles aux personnes en situation de grande précarité.



UNCCAS. [Cohésion sociale et numérique](#). 12 avril 2018.

Note de lecture : « La Direction générale de la cohésion sociale (DGCS), l'Agence du Numérique et l'UNCCAS organisaient le 16 mai 2018 une journée nationale « Cohésion sociale et numérique », dans les locaux du Ministère des Solidarités et de la Santé. Près de 250 acteurs (collectivités, associations, institutions...) étaient présents. »

Une journée de rencontre autour des défis et enjeux du numérique dans les politiques de cohésion sociale. Diverses thématiques sont abordées parmi lesquelles le bilan de l'expérimentation du coffret numérique.

Cet article est riche et diversifié en contenu et ressources. Des liens vers des études, rapports, une vidéo notamment sont proposés.



DRJSCS des Hauts-de-France. [Diagnostic territorial des dispositifs de lutte contre l'illectronisme dans les Hauts-de-France](#). Les cahiers de la DRJSCS, octobre 2018, 140 p.

Note de lecture : Cette étude est commanditée par la DRJSCS Hauts-de-France et le CCAS d'Amiens, dans le cadre des travaux engagés sur l'inclusion numérique et la lutte contre l'illectronisme en Hauts de France par le SIILAB, laboratoire d'innovation territoriale. Cette étude s'inscrit, avec deux autres études, dans une recherche d'évaluation qualitative et quantitative des ressources sur le territoire.

Concernant ce diagnostic, il vise à quantifier et qualifier les dispositifs présents dans les Hauts-de-France concernant la lutte contre l'illectronisme.

Un état des lieux des dispositifs participant à l'accessibilité, à la formation, à l'accompagnement du public et à la simplification des usages du numérique dans les Hauts-de-France y est présenté.

Cette première étape de diagnostic met en valeur des initiatives locales, pose des préconisations et des recommandations visant à réduire la fracture numérique.



DRJSCS Hauts-De-France. [Cartographie régionale des ressources numériques en Hauts-de-France](#). 19 février 2020.

Note de consultation : « La cartographie des ressources numériques en Hauts-de-France recense l'ensemble des structures accueillant du public disposant d'un accès à un équipement informatique,

proposant l'acquisition de compétences numériques et un accompagnement dans la réalisation des démarches administratives en ligne."

Cet outil se veut opérationnel afin d'apporter une réponse immédiate et de proximité aux usagers en les orientant en fonction de leur besoin (libre accès ou formation). Il recense ainsi les lieux d'accès au numérique, les lieux de formation et d'accompagnement au numérique (en orange) ainsi que ceux liés aux démarches administratives en ligne, mais ces derniers sont peu nombreux puisque seuls quatre lieux sont recensés actuellement, dont le coffre-fort numérique développé par le CCAS de la ville d'Amiens.

Pour qui ? Quoi ? Où ? Quels horaires ? Quels coûts ? Quels accès ? Quel accompagnement ? Quelle accessibilité ?... Voilà quelques-unes des questions qui trouvent réponse dans cette base de données riche d'informations et utile, autant aux particuliers, qu'aux organisations, structures, associations et administrations qui traitent du sujet de l'inclusion numérique. L'utilisateur peut aussi sélectionner les informations par type de structures. Neuf sont répertoriées : bibliothèque-médiathèque, administration et collectivité territoriale, centre social, maison de services au public, organisme de protection sociale, association, maison de quartier, pôle emploi et organisme de formation.

Cette cartographie comporte l'avantage de pouvoir être actualisée en permanence grâce à une fonctionnalité permettant à la structure offrant un service numérique d'ajouter un lieu de ressources ou de modifier les informations sur ceux identifiés, en remplissant un formulaire en ligne ou directement via le lien sur la carte. Un système de filtre existe pour s'assurer de la cohérence des informations remontées.



DRJSCS des Hauts-de-France. [*La transition numérique, menace ou opportunité pour le recours aux droits sociaux.*](#) Les cahiers de la DRJSCS, octobre 2018, 182 p.

Note de lecture : Une étude, menée dans le cadre du Master 2 Stratégies de Développement Social de l'Université de Lille, propose une réinterprétation sociologique de l'apparition de « l'illectronisme », en tant que nouvelle problématique sociale, symptomatique d'une société en pleine transition numérique.

Cette enquête qualitative réalisée sur trois territoires des Hauts-de-France (l'EPCI Lens-Liévin, Amiens métropole et la Thiérache) auprès de quarante-sept personnes montre comment la dématérialisation administrative redéfinit les conditions d'accès aux services publics et l'accès aux droits sociaux de deux publics jugés « vulnérables » face à la fracture numérique : les personnes âgées et les personnes en situation de précarité.

Elle énonce quelques préconisations pour rendre la transition numérique des services publics la plus inclusive possible, tout en exprimant les facteurs de risque de non-recours aux droits sociaux inhérents à l'usage de l'e-administration. Elle révèle les perceptions qu'ont ces usagers de l'e-administration et les stratégies qu'ils mettent en œuvre pour y pallier. Ce rapport propose aussi une déclinaison des usages.

2.2. DISPOSITIFS CENTRÉS SUR LE PATIENT

Les services numériques sont en forte croissance dans le secteur de la santé et du médico-social et constituent une aide précieuse tant pour les patients que pour les professionnels de santé dans leur pratique quotidienne (aide à la décision médicale, tenue du dossier patient...). Le patient est davantage acteur de sa santé tant en matière de prévention que de suivi médical. A titre d'exemple, il peut créer son DMP (Dossier Médical Personnel), son carnet de santé numérique qui conserve et sécurise ses documents de santé (traitements, résultats d'examen, allergies...) et chercher sur divers sites des informations fiables pour l'aider dans son expertise.



[HEALTH DATA HUB](#). 2020.

Note d'exploration : La Plateforme des données de santé (PDS), également appelée « Health Data Hub » (HDH), a été créée par arrêté du 29 novembre 2019 pour faciliter le partage des données de santé, issues de sources très variées afin de favoriser la recherche.

A l'ère numérique, chaque acte de soins donne lieu à la création d'une donnée. Toutes ces données constituent une matière première précieuse et essentielle pour la recherche. En les regroupant et en les analysant, les chercheurs peuvent répondre à des questions concrètes pour améliorer la qualité des prises en charge et des soins, comme étudier des effets secondaires des prescriptions. Des entreprises peuvent développer de nouvelles solutions, comme des algorithmes de détection des insuffisances cardiaques à titre d'illustration. Ces données sont particulièrement nombreuses et ordonnées en France, ce qui peut constituer un avantage compétitif sur le plan international pour la recherche et l'innovation.

La création de cette plateforme a ainsi pour ambition de répondre au défi de l'usage des traitements algorithmiques (dits d'« intelligence artificielle ») dans le domaine de la santé et suit les préconisations du rapport du député Cédric Villani de mars 2018 intitulé « Donner un sens à l'intelligence artificielle : pour une stratégie nationale et européenne ».

Les termes « Plateforme des données de santé » peuvent faire référence :

- au groupement d'intérêt public (GIP) chargé de la mise en place et de l'administration de cette plateforme ; cette entité juridique a succédé à l'Institut des données de santé (INDS) ; Il met en œuvre les grandes orientations stratégiques relatives au Système National des Données de Santé (SNDS) fixées par l'Etat et notamment le ministère des Solidarités et de la Santé.
- à la solution technique : une plateforme technologique permettant notamment le stockage et la mise à disposition de données.

La plateforme propose 4 offres de service : mettre en valeur le patrimoine de données (pour les responsables de données), faciliter l'usage des données de santé (accès simplifié et accéléré aux données pour les porteurs de projets), protéger les données des citoyens, innover avec l'ensemble des acteurs (appels à projets).

La plateforme permet d'accéder à de multiples informations sur la HDH (organisation, partenaires, ressources...), de découvrir les projets (répertoire public des projets...), d'accéder aux données (catalogue des données...), ou encore de suivre les actualités (par exemple des Data Challenges Internationaux...).

 SI AMMOUR Didier. [L'e-santé : les nouvelles technologies vont-elles seconder ou remplacer le médecin ?](#) C'est pour aujourd'hui ou pour demain. France Inter, 2 juillet 2016. Durée : 44'.

Note d'écoute : « Avec la transformation numérique, la santé devient de plus en plus connectée. 3/4 des Français se disent concernés par le sujet, et même favorables à l'usage des technologies. Que ce soit pour l'information, avec le dossier médical partagé, ou pour la télésanté, c'est-à-dire la consultation et la surveillance à distance, et même la réalisation d'un acte médical ou chirurgical, le numérique a profondément modifié notre système de santé. Mais avec l'omniprésence du smartphone, la multiplication des objets connectés, l'émergence de nombreuses start-ups et l'intérêt grandissant de géants comme Google ou IBM, la révolution qui touche ce qu'on appelle l'e-santé n'en serait qu'à ses balbutiements.

Les nouvelles technologies vont-elles aider les médecins et le système de santé à réaliser ce qu'ils n'arrivent plus ou pas encore à faire ? Et se dirige-t-on vers une médecine sans médecin ? » Présentation de France Inter

Au cours de cette émission, Didier SI AMMOUR et ses invités reviennent sur un certain nombre de questions en lien avec des données chiffrées qui expliquent l'utilisation du net et mettent en évidence les effets et dérives des données saisies lors de des recherches effectuées par les individus et l'exploitation de celles-ci (ex : publicité à caractère médical auprès des usagers, géolocalisation des publicités en fonction des structures médicales visitées...). On retrouve dans les échanges des questionnements autour du "non" déploiement du DMP, des intérêts des objets connectés, leur durée d'usage limitée, les réels besoins des malades, les questions éthiques.

 CORVOL Pierre. [Le patient, le médecin et le système de santé à l'ère du numérique.](#) CNRS, janvier 2020, 26 p.

Note de lecture : Un cours illustré apportant des éléments de réflexion sur le patient à l'ère du numérique, la santé et les objets connectés. Les diapos « Smartphone dermatologue » et « Montre cardiologue » permettent de comprendre simplement les intérêts des applications et objets connectés. Le document apporte une réflexion et des questionnements sur les bénéfices et l'utilisation des données massives et de l'intelligence artificielle et les défis éthiques.

 MARTEL Frédéric. [Santé : la révolution numérique ?](#) Soft Power, France Inter, 5 juillet 2015, 57 min.

Note d'écoute : Une émission sur la santé à l'ère numérique : Applications et sites dédiés, objets connectés, sites web dédiés : le numérique a investi le champ de la santé. De multiples exemples permettent de comprendre les évolutions de l'e-santé.

Des médecins, journalistes et intervenants débattent sur le sérieux et les enjeux de ces nouvelles pratiques. Ils s'interrogent notamment sur la nécessité de distinguer ce qui relève de la santé et ce qui relève de la médecine.

Extrait : « Aujourd'hui, il y a une grande mode des objets connectés. Ils communiquent régulièrement avec un serveur central pour échanger des informations. Depuis peu, on voit apparaître des petits

appareils, des petits bracelets qu'on peut porter sur soi... à sa ceinture, à sa poche, qui enregistrent par exemple jour après jour le nombre de pas que l'on peut faire, le rythme cardiaque, la façon dont on dort, ... en collectant des données, en les analysant et en faisant des propositions... [...] Il y aurait 100 000 applications santé dans le monde, dont 800 en français, visant à améliorer la vie, la condition sportive... pour le grand public et pour le corps médical. »

 Groupe VYV. [Le guide de la santé connectée](#). 2020.

36

Note d'exploration : Un guide élaboré par un groupe de protection sociale mutualiste et solidaire (MGEN, Istya, Harmonie Mutuelle), conçu par une équipe pluridisciplinaire d'experts (médecin chercheur, ingénieur généraliste spécialisé dans la sociologie de l'innovation, enseignant chercheur en droit de la santé, experts en sécurité des systèmes d'informations, experts en télésanté...) qui donne de multiples conseils et éclaire le choix de solutions connectées classées par thématiques.

Ce site propose une évaluation multi-critères de différents objets connectés : test de la fiabilité des données ; évaluation des éléments règlementaires et éthiques (respect de la vie privée, confidentialité des données et transparence du contrat utilisateur) ; éclairage sur les engagements pris par les fabricants (sécurité des dispositifs, développement durable et responsabilité sociétale) ; ou encore retours d'expérience d'utilisateurs.

Il est donc intéressant pour choisir en toute transparence et sécurité ses objets connectés et s'assurer de leur pertinence.

 PuMS (Pour une Meilleure Santé – L'émission santé). [Soigner son diabète avec les objets connectés](#). YouTube, mise en ligne 14 novembre 2018, 38'.

Note de visionnage : « *Le diabète touche près de 5% des français. La prise en charge nutritionnelle et les traitements médicamenteux aident à contrôler la maladie mais il reste des efforts à faire et la médecine connectée apporte peut-être de nouvelles solutions [pour mieux gérer le diabète].* »

Qu'il s'agisse d'objets connectés pour surveiller le taux de sucre dans le sang, de programmes pour aider à trouver la bonne dose d'insuline à s'injecter ou encore de programmes de coaching, les objets connectés se développent à très grande vitesse.

Cette émission animée par des médecins fait le point et montre les intérêts et les doutes scientifiques. Ces objets et applications ne sont peut-être pas à mettre entre les mains de tous.

 Haute Autorité de Santé. [Référentiel de bonnes pratiques sur les applications et les objets connectés en santé \(Mobile Health ou mHealth\)](#). HAS, Evaluation et amélioration des pratiques, octobre 2016, 60 p.

Note de lecture : La santé mobile regroupe les pratiques médicales et de santé publique portées par des appareils mobiles comme les téléphones mobiles et autres appareils sans fil... Comment garantir la sécurité et la confidentialité des données personnelles échangées ? La HAS propose un référentiel

destiné aux développeurs d'applications et d'objets connectés proposant 101 règles de bonnes pratiques couvrant la fiabilité du contenu de santé, la protection des données et la cybersécurité. Ces bonnes pratiques sont regroupées dans 5 domaines : l'information des utilisateurs (consentement de l'utilisateur révisable et accessible à tout moment ; respect du droit des utilisateurs de corriger ou effacer leurs données à tout moment...), le contenu de santé qui évalue la fiabilité des informations (pertinence et minimisation des données collectées ; assistance fonctionnelle « hotline »...), le contenant technique (interface avec le dossier informatisé du patient ; hébergement des données...), la sécurité (authentification des utilisateurs ; stockage sécurisé des données collectées...), l'utilisation (accessibilité, prévention des erreurs...). Elles interpellent le lecteur sur les conséquences innombrables de l'utilisation de la m-santé.

 Allodocteurs.fr. [Santé connectée : votre cœur sous contrôle](#). Le Mag de la santé. France 5, 3 Octobre 2018, 9 min 24.

Note de visionnage : Une chronique de Olivier LEVARD, journaliste spécialiste des nouvelles technologies, dans « Le magazine de la santé », diffusé sur France 5, qui présente le développement des montres connectées scrutant l'activité cardiaque des individus.

Apple, par exemple, intègre un électrocardiogramme composé de 2 électrodes et permet le partage des données.

Le journaliste s'interroge sur la fiabilité de ce nouvel outil et sur les doutes notamment des professionnels de santé.

Extrait : **La médecine à l'ère connectée**

« La crainte avec la santé connectée est de créer des malades imaginaires. Plus on disposera de tels outils, plus on devra réfléchir à la manière de les utiliser. C'est aussi la raison pour laquelle Apple cherche de plus en plus à "vieillir" sa clientèle, à séduire les seniors. Sa montre intègre aussi un détecteur de chute qui appelle les secours si vous tombez... »

Nous ne sommes qu'au début d'un nouveau monde. Comme ses concurrents, Apple a axé sa communication, son marketing, sur la technologie et le sport. Les géants du high-tech se lancent sur le marché de la santé avec la puissance de leur moyens financiers, de leur marketing et ils ne se cachent plus. Google a récemment ouvert à Paris un centre dédié à l'intelligence artificielle avec un objectif avoué : révolutionner l'analyse des données médicales. Que l'on soit pour ou contre cette offensive, nous n'en sommes qu'à la préhistoire... »



etudiant.gouv.fr. [Applis santé : notre sélection](#). 10 juillet 2020.

Note de lecture : Une sélection utile et pertinente d'applications en e-santé (avec les liens pour télécharger) parmi une jungle de dizaine de milliers d'applis.

Les explications sont simples et claires.

Par exemple : Clean beauty (informations sur la composition des produits cosmétiques et d'hygiène et notamment la présence de perturbateurs endocriniens ou de nanomatériaux...); Techno+ (informations sur les risques liés à des substances légales et illégales, ou utiles pour réduire les risques

liés à des activités festives...); TUP (géolocalisation des lieux permettant de trouver des préservatifs...); Pil'Oops (suivi de la prise de pilule contraceptive...); StopBlues (aide psychologique d'urgence, jeux pour se détendre...).



IFOP, DICOM du Ministère des solidarités et de la santé. [Les français et les objets connectés](#). Juillet 2017, 32 p.

Note de lecture : Etude réalisée à la demande du Ministère chargé de la santé qui présente les résultats d'une enquête menée en 2017 auprès des Français pour recueillir leur avis concernant l'usage des objets connectés. L'analyse tient compte des facteurs socio-démographiques et socio-économiques, de l'origine géographique et du type de matériel utilisé. Plusieurs indicateurs sont mis en évidence (expérience, fréquence d'utilisation d'applications ou objets connectés, motivations et freins à l'utilisation...).



PuMS (Pour une Meilleure Santé – L'émission santé). [Révolution en santé : les objets connectés](#). YouTube, mise en ligne 14 juin 2020, 32 min.

Note de visionnage : De multiples objets connectés dans le domaine de la santé sont proposés par un nombre croissant de start-up et autres entreprises. Pour suivre le diabète (capteurs...), l'hypertension artérielle (tensiomètres numériques...) ou optimiser le suivi dentaire (brosses à dents connectées...), certains de ces objets sont prescrits par les médecins avec parfois un remboursement par l'assurance maladie. Cette émission propose un zoom sur ces objets connectés et sur les applications disponibles pour les smartphones en compagnie de professionnels de santé et d'un ingénieur chef de projet à la HAS.



MANFREDI Astrid. [La E-santé au service du bien vieillir](#). Life Plus, 1^{er} mars 2015.

Note de lecture : Life Plus accompagne les résidences seniors, les résidences autonomie, les EHPAD ainsi que les sociétés de service à la personne avec des solutions ludiques et évolutives de prévention de la fragilité.

Cet article présente une réflexion argumentée avec un certain humour sur la e-santé et les évolutions technologiques possibles qui permettront à l'avenir de mieux accompagner les personnes âgées (EHPAD à domicile ; outils de géolocalisation...)

Extrait : « Deux-mille-vingt. Monsieur D. 82 ans sait qu'il passera une bonne journée. En se réveillant, il a consulté les données de son bracelet connecté « Garder la forme » lui indiquant qu'il ne souffrait d'aucune apnée du sommeil et que son rythme cardiaque suivait la bonne fréquence. Afin de remédier à ses insomnies, le bracelet lui recommande trente minutes de marche et Monsieur D. n'oubliera pas de faire sa promenade cet après-midi. »



ASIP Santé (Agence Française de la Santé Numérique). [*Etude pour l'accompagnement au déploiement de la télémédecine - Etude comparative sur le développement de la télémédecine à l'international*](#). Juillet 2019, 35 p.

Note de lecture : Une étude comparative très instructive menée en 2019 sur le développement de la télémédecine à l'international.

Des tableaux de recherche et de synthèses bibliographiques qui font le point sur le déploiement de la télémédecine dans 11 pays. Les points forts, les points faibles, le cadre réglementaire (...) sont présentés de façon précise.

Les enseignements de cette enquête sont notamment que les pays qui semblent les plus matures dans le développement de la télémédecine sont ceux qui se sont dotés d'une gouvernance unifiée et d'une structure de pilotage nationale dédiée ; ou encore que de sérieux défis techniques et organisationnels entravent le développement de la télémédecine dans l'ensemble des pays étudiés.



mesdocteurs.com.

Note de lecture : Ce site est un exemple de site permettant une téléconsultation en ligne. « Mes Docteurs » est une start-up créée en 2015, filiale d'un groupe mutualiste engagé dans l'amélioration du système de santé.

Le portail explique l'intérêt de la télémédecine qui facilite l'accès aux soins pour tous ; elle donne des garanties concernant cette pratique (une vidéo explique comment l'usage de la téléconsultation permet de respecter la confidentialité du patient, respecte une certaine déontologie...) et elle donne un mode d'emploi très concret pour faciliter la téléconsultation.



France info, le portail des Outre-mer. [*Qu'apporte la télémédecine aux patients en neurologie ?*](#) . Santé 1^{ère}, France info, juin 2020, 00'59.

Note d'écoute : 5 courtes chroniques concernant la télémédecine, avec l'intervention d'une neurologue.

De courts documents utiles pour vulgariser le sujet (Qu'apporte la télémédecine aux patients ? Quelles sont les limites de la télémédecine ? A quelles spécialités médicales s'adapte le mieux la télémédecine ? En quoi la télémédecine est-elle intéressante en neurologie ? Comment la télémédecine intervient-elle pour la neurologie ?) et permettre une exploitation pédagogique, en introduisant un débat par exemple.

3. L'USAGE DU NUMÉRIQUE PAR LES PROFESSIONNELS

La révolution numérique impose aux professionnels de la santé et du social une certaine adaptation de leurs pratiques et de leurs usages. Elle permet de faciliter l'organisation et d'améliorer les modes de fonctionnement, tout en interrogeant sur la qualité du service rendu. Certaines formations sont désormais proposées aux professionnels afin de mieux appréhender les évolutions.

3.1. PROFESSIONNELS DE SANTÉ ET NUMÉRIQUE

40



Ministère des Solidarités et de la santé. [Livre blanc. Contribution des outils numériques à la transformation des organisations de santé. Paroles d'acteurs.](#) Tome 1, 2019, 189 p.

Note de lecture : Ce livre Blanc des acteurs de toute la société présente l'expression de leur vision et leurs préoccupations relatives à la révolution annoncée par la dématérialisation en santé : de l'utilité des technologies digitales à la santé publique en réponse aux besoins des patients et aux usages des soignants. Il est nécessaire qu'elles préservent la confidentialité des données personnelles, qu'elles assurent le fonctionnement des systèmes de prise en charge.



DUBREUIL Muriel. [E-Santé : décryptage des pratiques et des enjeux.](#) ORS Île-de-France (Observatoire Régional de Santé), Focus santé en Île-de-France, 2019, 32 p.

Note de lecture : « La Région Île-de-France, impliquée dans la mise en place du programme « Smart Région Initiative » a mandaté l'Observatoire régional de santé Île-de-France pour un état des lieux orienté sur les perceptions de l'e-santé, de la part des professionnels de santé et des usagers du système de santé.

[...] Cette synthèse assemble les éléments de connaissances du champ de l'e-santé dans ses pratiques et ses usages et propose des clés de compréhension d'enjeux émergents à prendre en compte pour préserver la santé » (E-santé dans le parcours de santé, Service médical rendu en télémédecine, cartographie des pratiques...).



SOUDOPLATOFF Serge. [Le numérique au secours de la santé.](#) Fondapol, janvier 2019, 60 p.

Note de lecture : Dans cette étude, l'auteur se saisit de l'immense potentiel du numérique dans le domaine de la santé en le faisant vivre à travers les dernières innovations, dont il faut suivre le pas à l'échelle nationale. Il met en évidence le rôle important de la technologie dans bien des aspects de notre vie : nos méthodes de communication et nos systèmes financiers. Son application au domaine de la santé transforme la façon dont les soins sont dispensés.

« Face à l'évolution de la démographie médicale, aux inégalités territoriales d'accès aux soins, à la hausse de la prévalence des maladies chroniques ou encore au vieillissement de la population et à la prise en charge de la dépendance, les technologies numériques recèlent d'énormes ressources pour améliorer les systèmes de santé. De la santé mobile à la génomique, en passant par l'exploitation des données issues de l'intelligence artificielle et la possible création de notre double numérique, la médecine est sur le point d'être révolutionnée. » ([téléchargement possible en PDF](#))

 MONIN Jacques. [Doctolib : Success story ou danger pour le monde de la santé ?](#) Secrets d'info. France Inter, 18 mai 2019, 35 minutes.

Note d'écoute : « *La start-up, devenue leader sur le marché de la prise de rendez-vous en ligne, s'est imposée en quelques années. Mais ses services pourraient, à terme, apporter des changements en profondeur dans le secteur de la santé. [...]* »

Ce partenaire désormais incontournable pour les cabinets de médecin, les hôpitaux et les collectivités, n'est pas sans risque car il a vocation à changer le rapport que le patient a avec son médecin traitant. Il pourrait y avoir un contournement du médecin traitant si celui-ci n'est pas disponible. La santé pourrait donc devenir un marché comme les autres avec une réponse immédiate à un besoin de santé immédiat qui oublierait la prise en compte des habitudes de vie, l'histoire du patient...

Un podcast qui montre à la fois les avantages de cette plateforme, mais aussi les dangers ou questions éthiques qui peuvent en découler.

Extrait : « *Pour le Président de la Fédération des Médecins de France, Doctolib risque de prendre vraiment le pouvoir à la fois sur les prises de rendez-vous en ligne, mais également sur l'organisation des soins, car il est certain que cette plateforme ne respectera pas le parcours de soins...* »



SIMON Pierre. [Télémédecine : enjeux et pratiques](#). Editions Le Coudrier, 2015, 190 p.

Note de lecture : Ce livre offre un point complet sur la télémédecine. Comme dans d'autres secteurs, les technologies modernes de communication ont ouvert de nouvelles possibilités, de nombreuses pratiques à distance ont vu le jour depuis les années 1990. Quelles sont ces pratiques ? Ont-elles fait leurs preuves ? Qu'apportent-elles aux patients, aux soignants et à la santé publique ? Feront-elles bientôt partie de notre quotidien ? Après avoir défini le champ et précisé les termes et les enjeux de la télémédecine, l'auteur raconte l'histoire des pays pionniers, dont fait partie la France, et présente ensuite ce qu'il faut savoir des pratiques de télémédecine : la politique nationale, les cinq actes reconnus depuis 2010, les responsabilités engagées et la façon de mettre en œuvre un projet. Il termine l'ouvrage en détaillant les applications développées dans chaque spécialité et en présentant une sélection d'articles scientifiques pour chacune d'entre elles.



CHAPUT H., MONZIOLS M., VENTELOU B., ZAYTSEVA A. [E-santé : les principaux outils numériques sont utilisés par 80% des médecins généralistes de moins de 50 ans](#). *Etudes et résultats*, DREES, n°1139, Janvier 2020, 5 p.

Extraits de la présentation de la Drees : « *D'après le Panel d'observation des pratiques et conditions d'exercice en médecine générale, près de 80 % des médecins généralistes de moins de 50 ans utilisent quotidiennement les trois outils socles de la e-santé : le dossier patient informatisé, le logiciel d'aide à la prescription et la messagerie sécurisée de santé.*

L'exercice en groupe et au sein de structures collectives va généralement de pair avec une utilisation plus poussée de ces outils. [...]

Si le dossier patient informatisé est couramment utilisé, 1 médecin sur 5 structure les motifs de consultations avec un codage particulier. [...]

Les échanges entre professionnels sont, dans la très grande majorité des cas, sécurisés. En revanche, la sécurisation des données des patients reste à améliorer : seulement un quart des médecins hébergent les données de santé issues de leurs dossiers informatisés sur des plateformes agréées. »
Une étude très documentée sur l'utilisation de la e-santé par les médecins généralistes.



Portail du Groupement régional d'Appui au Développement de la e-santé du GRAND EST. [PULSY](#).

Note d'exploration : « Pulsy, groupement régional d'appui au développement de la e-santé dans le Grand Est, est le fruit du rapprochement des trois groupements de coopération sanitaire d'e-santé d'Alsace, de Champagne-Ardenne et de Lorraine. [...] Pulsy est l'opérateur préférentiel de l'Agence Régionale de Santé Grand Est pour l'élaboration et la mise en œuvre de la stratégie régionale d'e-santé. »

Le site internet présente les données chiffrées du déploiement de la e-santé dans cette région et présente de multiples services très intéressants : [SMUR-t@b](#) (amélioration de la prise en charge des urgences) ; [accompagnement télémédecine](#) ; [imagerie médicale partagée](#) (e-mage)...

[Rapport d'activité 2019](#) à consulter.

Exploitations pédagogiques envisageables

BTS SP3S – 2^{ème} année

Module D : Techniques de l'information et de la communication professionnelle

4. Systèmes d'information et de communication du secteur sanitaire et social

4.1 Définition et caractéristiques techniques des réseaux

4.2 Place et enjeux des nouvelles technologies dans l'administration des secteurs sanitaire, social et de la protection sociale

Une plateforme intéressante à « décortiquer » avec les étudiants afin d'illustrer la réflexion sur la diversité des réseaux dans le secteur sanitaire, leurs avantages et leurs limites.

Après une présentation générale de la plateforme visant à « dynamiser la e-santé » et des comparaisons effectuées avec d'autres systèmes existants, les étudiants pourront effectuer diverses manipulations sur le site afin d'en comprendre le fonctionnement, les enjeux et l'influence du déploiement de la e-santé sur l'évolution des pratiques.



InterSystems. [Coordination des soins et Numérique : enjeux et opportunités pour les GHT](#). Caducee.net, avril 2017.

Présentation du site : « InterSystems, leader mondial en matière de logiciels pour une santé connectée, a organisé [en 2017], une Journée Stratégie Santé, au cours de laquelle près d'une dizaine d'intervenants [...] se sont succédés pour évoquer les enjeux de la transformation digitale des établissements de santé et son impact sur le parcours de soin des patients, en particulier dans le cadre du développement des Groupements Hospitaliers de Territoire (GHT).

Cet article aborde 3 thématiques : Secteur de la santé : des mutations profondes et multiples ; Enjeux en matière de digitalisation pour les GHT ; Système d'Information au service du projet médical du GHT. »

 GIP Occitanie. [SPICO](#). 2020.

Note d'exploration : Présentation de l'offre de services SPICO (Système de Partage d'Informations et de Coordination en Occitanie) dont le déploiement sera réalisé jusqu'à fin 2022 qui comporte deux composants interconnectés : une messagerie instantanée permettant aux intervenants (médecins, infirmiers, aides à domicile...) de converser autour du patient ou d'une thématique et un outil de coordination (rassemblant le dossier de coordination, le cahier de liaison dématérialisé, les agendas partagés accessibles à l'équipe de prise en charge identifiée...)

[Fiche de présentation de SPICO](#).

43

 IAE Lyon. Diplôme d'université E-santé et santé connectée. 4 p.

 UFR de médecine Paris Diderot. [Diplôme universitaire : Enseignement pratique pluridisciplinaire de la santé connectée](#).

 UFR Santé Caen. [Diplôme d'université E-santé](#).

Note d'exploration : Signe d'une évolution fulgurante des pratiques, plusieurs universités proposent des diplômes liés à la santé connectée.

 DELPECH Julien, ROZENCWAJG Sacha. [La formation des professionnels de santé à la e-santé](#). Conseil e-santé, 2020, 56 p.

Note de lecture : Un rapport très complet qui présente un état des lieux de la formation des professionnels de santé à la e-santé : Point de vue des professionnels de santé ; Formations en e-santé existantes en France (traditionnelles et en ligne) ; Formations à l'international
Un certain nombre de propositions est formulé en vue d'améliorer la formation initiale et la formation continue en e-santé afin de s'adapter à la révolution numérique.

 MARTIN Laure. [Au Mans, Moovcare prévient les rechutes du cancer](#). Gazette Santé Social, 15 juillet 2019.

Note de lecture : « Depuis six ans, le Dr Fabrice Denis, oncologue au Centre Jean-Bernard du Mans, étudie les effets du suivi des patients atteints du cancer du poumon via une application. [...] Lorsqu'un patient en cours de traitement ou qui vient de le terminer, accepte d'être suivi via l'application, le oncologue lui prescrit son usage. Il reçoit, tous les lundis, un lien par email qui lui donne accès à un questionnaire. Il le remplit, avec précision, et les informations sont envoyées sur un serveur sécurisé contenant des algorithmes qui vont notifier à l'équipe soignante une éventuelle difficulté. » Extraits de l'article

Des études menées montrent les bienfaits de cette technologie qui rallonge de façon conséquente la survie des patients.

Cet article est un extrait intéressant du dossier « [Le web 3.0 peine à s'imposer en santé](#) ».

3.2. TRAVAIL SOCIAL ET NUMÉRIQUE

Le Haut Conseil du Travail Social, instance placée sous l'autorité du Ministère des solidarités et de la santé a lancé depuis 2017 des groupes de travail. Le groupe thématique [« Numérique et travail social »](#) produit des ressources diverses.

L'objectif est de trouver des pistes permettant que le travail social bénéficie des potentialités ouvertes par les outils numériques pour améliorer la qualité de l'accompagnement des personnes.

Parmi ces ressources, des guides et fiches :



Haut Conseil du Travail Social. [Enjeux et conditions générales pour l'usage des outils numériques dans les pratiques d'intervention sociale](#). Groupe de travail « Numérique et travail social », Juin 2018, 5 p.

Note de lecture : Cette fiche à destination des travailleurs sociaux précise le cadre juridique relatif à la réglementation générale sur la protection des données, permet d'identifier les enjeux et prérequis essentiels à l'usage des outils numériques pour l'ensemble des acteurs impliqués. Elle précise les conditions d'appropriation des outils numériques et apporte un éclairage sur le rôle et le positionnement des acteurs concernés.

De nombreuses références juridiques sont présentées. La structuration de la fiche met en valeur les opportunités et risques pour chacun des acteurs.



Haut Conseil du Travail Social. [Quelles articulations entre travail social, médiation sociale et médiation numérique ?](#) Groupe de travail « Numérique et travail social », Juin 2018, 4 p.

Note de lecture : Cette fiche formule des préconisations pour une prise en compte adaptée des besoins de la population en difficulté pour l'accès et/ou le maintien de ses droits via les outils numériques. Elle est divisée en 4 parties : identifier les intervenants concernés ; construire et animer un réseau de solidarité numérique ; reconnaître les missions des acteurs du réseau de solidarité numérique ; valoriser la place et l'action des personnes.

Un schéma illustre la fiche (p.3).



CNIL. [Travailleurs sociaux : un kit d'information pour protéger les données de vos publics dans le cadre de la réalisation des démarches en ligne](#). 23 janvier 2019.

Note de consultation : « Les bénéficiaires d'un service social sont amenés à communiquer de nombreuses informations personnelles aux organismes publics ou associatifs. Afin de garantir le respect de leur vie privée et la confidentialité de leurs données, la CNIL propose un kit d'information à l'attention des professionnels qui accompagnent ces publics. » Introduction du site

La page du site contient :

- des « [fiches de bonnes pratiques](#) »,
- un modèle de mandat permettant d'encadrer l'utilisation des données des usagers par le professionnel (fichier à télécharger),
- des fiches pratiques.



Mission Société Numérique. [Kit d'intervention rapide - Accompagner les personnes éloignées de l'informatique.](#)

Note de consultation : « Ce site a pour objectif de permettre à toute personne, en particulier les non professionnels de la médiation numérique, d'aborder rapidement les principaux enjeux de l'accompagnement des individus en difficulté sur les outils numériques. »

Cette page très attractive comporte des rubriques interactives qui présentent les étapes de la démarche qui ouvrent vers des approfondissements des notions évoquées.



Ministère du travail, de l'Emploi et de l'Insertion. [Pass Numériques](#). Mise à jour le 10 novembre 2020.

Note de consultation : Le Pass Numériques (matérialisé par un carnet de plusieurs chèques de 5 ou 10 € chacun) est un dispositif permettant aux personnes éloignées du numérique d'accéder, dans des lieux préalablement qualifiés et référencés, à des services d'accompagnement numérique avec une prise en charge totale ou partielle par un tiers-payeur.

Cette page présente les objectifs du dispositif, les actions menées et les publics concernés, les actions et les projets financés par le PIC (Plan d'investissement dans les compétences) ainsi que les appels à projets d'expérimentations.



[Labo société numérique.](#)

Note de consultation : Le Labo Société Numérique propose un regard critique sur les défis éthiques et sociaux du numérique, les enjeux juridiques des communs numériques et de l'innovation publique, le développement des territoires et l'inclusion numérique.

Des exemples d'actions, des études menées :



Délégation Interministérielle à l'Accueil et à l'Intégration des Réfugiés (DIAIR). [Aperçu des résultats de l'enquête sur les usages du numérique des personnes réfugiées](#). 8 décembre 2020.

Note de consultation : Cet article présente les premiers résultats de l'enquête. Un rapport plus conséquent sera proposé lorsque l'ensemble des données collectées auront été traitées.



Labo Société Numérique. [Une stratégie publique d'inclusion numérique destinée aux personnes réfugiées](#). 5 octobre 2020.

Présentation du site : « La Délégation interministérielle à l'accueil et l'intégration des réfugiés (DIAIR) s'est appuyée pendant l'été sur son laboratoire d'innovation publique, le [Lab'R](#), pour élaborer, en lien avec ses partenaires institutionnels et associatifs, une [stratégie de lutte contre la fracture numérique](#). Cette démarche a abouti sur une stratégie d'inclusion numérique à destination des personnes réfugiées, déployée autour de 4 axes :

- étudier les usages pour mieux comprendre les besoins des personnes réfugiées
- améliorer l'accès au matériel informatique
- améliorer la connectivité des personnes réfugiées
- former au numérique le plus grand nombre »

 Labo Société Numérique. [Une plateforme de l'inclusion pour faciliter l'insertion par l'activité économique](#). 2 septembre 2020.

Note de lecture : « De nombreux acteurs institutionnels de l'emploi travaillent au développement de la [plateforme de l'inclusion](#). L'objectif principal est de simplifier la mise en relation entre les demandeurs d'emploi et les employeurs solidaires (entreprises, associations...).
Pour faciliter l'orientation et l'embauche de personnes en parcours d'insertion, cette plateforme met à disposition un guichet numérique unique pour l'ensemble des parties prenantes : des candidats aux recruteurs, en passant par les prescripteurs et l'ensemble des employeurs solidaires tels que les SIAE (structures d'Insertion par l'Activité Economique). » Introduction de l'article
Des articles connexes sont présentés en fin de document.

 Labo Société Numérique. [Soutien aux associations dans les quartiers prioritaires : des acteurs de la médiation numérique parmi les lauréats de #TremplinAsso](#). 2 mai 2019.

Introduction de l'article : « Dans le cadre de la Mobilisation nationale pour les habitants des quartiers, le Ministère de la Cohésion des Territoires vient de publier la liste des [44 projets lauréats](#) de l'appel à manifestation d'intérêt doté de 15 millions d'euros, lancé en février dernier, qui permettra aux associations de développer leurs solutions à plus grande échelle dans les quartiers politiques de la ville. Il s'agit de « fédérer un réseau d'associations œuvrant pour la réussite républicaine des jeunes des quartiers » souligne Julien Denormandie, Ministre auprès de la ministre de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales, chargé de la Ville et du Logement.
Parmi les associations retenues, plusieurs déploient des projets numériques ou sont des acteurs reconnus de la médiation numérique. »

 DRJSCS Hauts-de-France. [La dématérialisation des démarches administratives, un nouvel enjeu pour les travailleurs sociaux](#). Les cahiers de la DRJSCS, octobre 2018, 86 p.

Note de lecture : L'étude « Dématérialisation des démarches administratives », menée par l'institut régional du travail social des Hauts-de-France (Ingénierie sociale), est une évaluation qualitative et quantitative des ressources du territoire. Son objectif est d'étudier les pratiques de travailleurs sociaux et d'analyser les besoins dans leur accompagnement des personnes en situation d'illectronisme. L'étude se conclut par une liste de préconisations pour construire l'avenir de cette mutation sociétale.

 Fragola. [Numérique et travail social](#). Juin 2017.

Note de consultation : Un dossier documentaire riche qui regroupe plusieurs articles : numérique et handicap ; numérique et accompagnement social...

Exploitation pédagogique envisageable :
Diplôme de Conseiller en Economie Sociale familiale
Domaine de formation 3 : Communication professionnelle
Connaissances théoriques : Le numérique
- Usages et pratiques numérique en travail social

Le dossier propose une série d'articles sur la thématique [Numérique et accompagnement social](#). Les exploitations envisageables sont multiples.

Une entrée par les domaines et publics dans lesquels peuvent être accompagnées les personnes peut permettre de montrer la diversité des besoins et des modalités d'accompagnement.

Les ressources sur la journée d'étude "Numérique et intervention sociale, un monde en mutation" sont idéales pour analyser le positionnement des travailleurs sociaux dans le cadre de l'accompagnement au numérique.

Enfin, il est proposé des expériences locales menées qui peuvent illustrer les méthodes, outils et principes d'intervention en travail social dans le domaine du numérique.



La Revue Française de Service Social. [Le travail social à l'épreuve du numérique](#). ANAS (Association nationale des assistances de service social), Presses de l'EHESP, n° 264, 2017, pp.9-100.

Présentation du site de l'ANAS : « Si dans de nombreux secteurs, l'informatique a probablement permis des progrès pour franchir un pas quantitatif et qualitatif, assurant des gains de temps importants par l'automatisation de tâches répétitives, le travail social a longtemps été à distance de cet outil. En effet, dans le cœur de métier qu'est la relation d'aide, l'outil informatique ne semble pas indispensable. Néanmoins, l'informatisation traverse peu à peu le travail social par deux moyens : la dématérialisation de l'administration (e-administration) et l'informatisation des dossiers sociaux. Les personnes qui dépendent de ces institutions sont ainsi de plus en plus régulièrement incitées ou contraintes à utiliser les espaces internet qui leur sont destinés. Parallèlement, les institutions d'action sociale employant des travailleurs sociaux semblent éprouver de façon croissante le besoin d'informatiser les dossiers sociaux : statistiques, continuité de service, partage d'informations pour le travail en équipe, ... De nombreuses raisons sont avancées par les institutions et ont justifié du recours à l'informatisation de l'action sociale. Dans l'ensemble, le temps passé par les professionnels devant un écran, soit avec les personnes accompagnées, soit à la suite d'entretiens, s'est accru au cours des dernières années. Les professionnels du secteur social se trouvent ainsi souvent inquiets lorsqu'il est question d'un projet d'informatisation dans leur service. En effet, l'informatisation peut donner au professionnel l'impression d'une perte de maîtrise du champ de diffusion de l'information et peut l'amener à s'interroger sur la nécessité de saisir de façon exhaustive les informations dont il est censé garantir le secret à la personne qui s'est alors confiée. »

Un numéro de la RFSS qui n'est pas en accès libre mais très riche sur le sujet.



DAVENEL Yves-Marie. [Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation](#). Les études Connexions Solidaires, avril 2016, 68 p.

Extraits de l'introduction de l'étude : « Si les professionnels de l'Action sociale sont aujourd'hui bien souvent les premiers acteurs face aux difficultés des usagers engendrées par la dématérialisation des services publics, l'accompagnement des publics fragiles à ce processus semble être le parent pauvre de la réflexion sur la place et le rôle des technologies de l'information et de la communication au sein du travail social. Bien que l'informatique et le numérique soient entrés dans les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux depuis une dizaine d'années, cette problématique particulière fait peu sujet. Les revues spécialisées traitent bien du numérique et de l'Internet des objets, en particulier au sujet de l'accompagnement des personnes dépendantes (personnes âgées, handicap), mais peu des

potentialités du numérique ou des risques d'exclusion sociale et de non recours aux droits liés à un non équipement ou à une non maîtrise des outils. »

[...] Emmaüs Connect a réalisé une étude anthropologique qualitative et quantitative, volontairement circonscrite aux champs du budget, de l'accès aux droits, de l'insertion socioprofessionnelle, du logement, de l'hébergement d'urgence, et de l'accueil ponctuel qui correspondent aux problématiques des publics fragiles accompagnés par l'association dans le cadre du programme Connexions Solidaires. »



MOLINA Yvette, SORIN François. [Les usages numériques dans l'accompagnement social et éducatif](#). Rapport du CRTS (Comité Régional du Travail social) de Bretagne, mars 2019, 111 p.

Note de consultation : Le rapport présente les résultats d'une recherche collaborative, menée par les acteurs du CRTS de Bretagne, sur la question des usages numériques dans l'accompagnement social et éducatif, ainsi que les préconisations en résultant.

Les résultats majeurs de cette recherche sont présentés au regard de trois axes essentiels qui ont guidé la problématique. Le premier aborde les représentations portées par les professionnels et les personnes accompagnées sur les usages numériques au croisement de la sphère personnelle et professionnelle. Le second analyse les pratiques professionnelles du numérique à travers une typologie proposée mobilisant des logiques d'action bien différenciées. Enfin, le troisième axe invite à une lecture des enjeux des usages du numérique dans l'accompagnement considéré par les travailleurs sociaux comme leur « cœur de métier » et comme un gage d'une relation non « déshumanisée » par les personnes accompagnées.



En parallèle, le CRTS de Bretagne a produit et réalisé un film documentaire qui permet d'entendre des personnes accompagnées et des professionnels du travail social sur les opportunités et les difficultés liées au numérique, au quotidien et dans le cadre du travail social. (Durée : 25 min)



Grand Lyon, la métropole. [Le travail social et médico-social à l'heure du numérique](#). Politiques Publiques, octobre 2019, 64 p.

Présentation du site : « Cette synthèse explore l'impact du numérique sur le travail social et médico-social auprès des services publics locaux.

Avec une rapide accélération et des nouvelles pratiques, le numérique modifie les liens entre les individus et leurs interactions avec le service public. Dans le cadre de l'administration, le numérique a transformé le rapport à l'utilisateur et aux citoyens. Encore plus dans les politiques sociales, où les travailleurs sociaux sont attachés à l'importance de la relation humaine pour exercer leur travail.

Face au déploiement rapide du numérique dans la société, une adaptation des politiques sociales semble primordiale, sans qu'elle ne se réduise à une dématérialisation des services aux usagers. Mais le numérique ne se limite pas à l'enjeu de la dématérialisation et soulève plusieurs interrogations pour les collectivités locales, dont six ont structuré ce travail : comment garantir la protection du secret professionnel ? Comment utiliser le numérique pour faciliter les échanges avec les partenaires ? En quoi le numérique peut-il faciliter l'accès au droit, et dans le cas contraire, comment accompagner les usagers les plus isolés ? De quelle manière les normes diffusées par le numérique (comme celle de l'instantanéité, ou l'utilisation des réseaux sociaux) changent la relation à l'utilisateur ? Comment favoriser

des pratiques uniformes dans l'utilisation des systèmes informatiques ? Comment l'accompagnement au changement, pour les usagers comme pour les professionnels, peut-il s'effectuer ?

Cette étude sur l'impact du numérique sur le travail social et médico-social s'est appuyée sur 3 politiques sociales dont la Métropole de Lyon a les compétences : la Protection de l'Enfance (PE), les services aux Personnes Âgées (PA), et la Protection Maternelle et Infantile (PMI). Elle est basée sur des lectures et benchmark sur les enjeux du numérique, des entretiens avec une centaine de professionnels des politiques sociales choisies, et des focus groupes avec des usagers et des représentants d'usagers. »



DUBASQUE Didier, [Tous connectés ? les usages du numérique dans l'action sociale et médico sociale](#). Site Ecrire pour et sur le travail social, 14 mars 2019.

Note de lecture : Cet article traite des enjeux de l'usage des outils numériques dans le champ du travail social et plus spécifiquement de l'accès aux droits. Il propose une synthèse des travaux menés par les chercheurs sur les perceptions des usagers, les attitudes des professionnels et les enjeux proprement dits en travail social.