



LA FRACTURE NUMERIQUE, UN RISQUE DE RENONCEMENT AUX SOINS

JUIN 2018

Contexte

Suite à la mise en place d'une Mutuelle Santé Citoyenne à destination des habitants du territoire d'expérimentation, notre équipe a constaté que la mise en place d'un contrat d'assurance santé pouvant être retardée ou annulée à cause d'un accès limité aux outils informatiques.

Ce dossier propose la mise en place d'un **accompagnement** porté par la Mutuelle Santé Citoyenne, en appui et en coordination avec le Pôle Santé d'un CCAS du département du Nord, pour permettre de limiter cette fracture numérique et réduire le renoncement aux soins.

Contact

Emily DOOLAEGHE, ambassadrice de la Mutuelle Santé Citoyenne
06 02 08 69 20 – edoolaeghe@assurancesolidarite.fr

Teddy DEKIMPE, responsable chez Solidaire Assur
06 85 38 30 58 – tdekimpe@solidaire-assur.com

La fracture numérique, qu'est-ce que c'est ?

Cette notion est hétérogène et peut couvrir diverses réalités : on parlera de fracture géographique entre des villes et des zones blanches sans accès à internet, de fracture générationnelle entre les digital natives et les seniors, ... La fracture numérique englobe trois dimensions : l'accès, les compétences, les usages. On peut distinguer les fractures liées aux équipements de celles liées aux usages. Ainsi, des personnes peuvent avoir accès à du matériel informatique mais ne pas savoir l'utiliser, d'autres peuvent maîtriser un usage récréatif du numérique principalement par smartphone, mais ne pas parvenir à accéder à leurs droits sur des sites institutionnels.

Quelques chiffres

Aujourd'hui, la moitié de la population mondiale est connectée, soit 42 % (3,04 milliards de personnes). L'an dernier, « 19,3 % de foyers français ne possèdent pas d'accès Internet en France, soit 5,4 millions de foyers ». D'après le CREDOC, « les personnes qui n'utilisent pas internet appartiennent aujourd'hui à des catégories de la population bien spécifiques : 78 % d'entre elles ont plus de 60 ans, 90 % d'entre elles n'ont pas le Bac et 44 % disposent de revenus inférieurs à 1500€ par mois dans leur foyer. Les inégalités numériques se sont réduites, mais les personnes qui n'ont pas accès à internet apparaissent de plus en plus marginalisées par rapport à une tendance sociétale majeure. »

Plusieurs facteurs causent la fracture numérique¹

- Une fracture générationnelle : 5% des plus de 70 ans sont équipés de smartphones, contre 75% des 18-24 ans
- Une fracture sociale : C'est celle qui sépare les usagers des TIC des non usagers, entre ceux qui s'adaptent, et ceux qui restent à l'écart de la société numérique une inégalité sociale s'installe. Les personnes à revenus élevés, les cadres supérieurs, et les habitants d'agglomération, sont plus équipés et plus susceptibles d'utiliser plusieurs modes de connexion simultanées.
- Une fracture professionnelle : neuf cadres sur dix auraient accès au réseau sur leur lieu de travail, contre seulement deux ouvriers sur dix. Pour Marc Bertrand et David Belliard dans Alternatives économiques, « l'économie numérique a un effet multiplicateur des inégalités, car ce sont les plus éduqués et les plus informés qui en tirent le mieux profit. »
- Une fracture résultant des inégalités : Aux causes d'exclusion bien connues que sont le chômage, le faible niveau d'instruction, l'isolement, les mauvaises conditions de vie... vient s'ajouter la difficulté d'accéder au numérique, non plus parce que ce n'est pas techniquement possible, mais parce que l'on est déjà en grande difficulté financière et/ou dans l'incapacité d'en

¹ Rapport n°34 « Le fossé numérique en France », Agora Vox le média du citoyen « La fracture numérique : zoom sur les oubliés d'internet »

appréhender et maîtriser les usages pour des raisons culturelles, d'éducation, ou par le simple fait « de se sentir dépassé ».

Dématérialisation et renoncement aux soins

Dématérialisation : La dématérialisation désigne le processus par lequel une organisation remplace ses supports d'informations papier par des fichiers informatiques. Dans les services publics, elle se traduit par la multiplication des démarches à réaliser en ligne et s'accompagne d'une réorganisation des modalités d'accueil du public, voire la fermeture de guichets.

L'arrivée du numérique dans la santé bouscule les pratiques et le rapport même à la santé. Si l'on pense d'abord aux objets connectés ou au développement de la télémédecine, l'accès aux droits en santé est également affecté par la dématérialisation des démarches administratives. Il y a quelques mois le CRÉDOC, et surtout le Défenseur des droits, ont alerté sur les conséquences de la dématérialisation pour l'accès aux droits, notamment de santé, et les risques d'un accroissement des inégalités. La dématérialisation, couplée à la fermeture d'agences de l'Assurance maladie, aboutit à une dépersonnalisation du service public. Or tout le monde n'est pas égal devant une démarche administrative, d'autant plus si elle doit être réalisée en ligne sans aide. Si le numérique est présenté comme une modernisation et un gain de temps, il ne faut pas nier que de nombreuses personnes rencontrent des difficultés, du fait de leurs difficultés sociales, de leur âge, de leur compréhension de la langue française. Le numérique apparaît comme un obstacle supplémentaire à franchir : il accentue la complexité administrative pour accéder à ses droits et entraîne un renoncement des soins très inquiétant.

Différents comportements caractérisent le renoncement²

- **Absence de suivi médical** : par exemple, la non-consultation d'un médecin depuis une ou plusieurs années ;
- **Retard aux soins** : ne pas consulter un médecin en temps et heure pour une pathologie donnée ;
- **Inobservance thérapeutique** (« non compliance » ou « non adhérence ») : ne pas observer les prescriptions du personnel soignant ;
- **Renoncement total** aux soins.

Dans un pays envié pour la performance de son système de santé, les difficultés d'accès aux soins demeurent, alors même que cet accès, garanti par la Constitution et reconnu comme un droit, est au cœur du modèle social français. Selon une étude menée dans 18 départements par l'Observatoire des non recours aux droits et aux services (Odenore), plus d'un quart des assurés interrogés dans les accueils de l'Assurance Maladie seraient concernés par des situations de renoncement aux soins.

² Dossier ressources « Dématérialisation et accès aux droits de santé : Que faire face à la déshumanisation des services publics ?

Notre proposition pour le territoire

Contexte

La Caisse primaire d'assurance maladie tend de plus en plus à dématérialiser ses procédures vers les usagers pouvant entraîner une aggravation de la fracture numérique pour les habitants qui ne seraient pas équipés ou n'étant pas en mesure de réaliser ces tâches en ligne.

Lors de nos permanences nous avons rencontré un nombre important de personnes dans ce cas qui n'ont pu nous fournir leur **attestation de Régime Obligatoire**, document obligatoire pour la mise en place d'un contrat de complémentaire santé (télétransmission entre l'assureur et la Sécurité Sociale).

Comment récupérer cette attestation ?

Moyens	Freins constatés
En ligne sur ameli.fr	Pas d'accès à internet / Pas d'accès à un ordinateur
En agence à la CPAM Lille Wazemmes	Impossibilité de se déplacer
Au téléphone	Pratique ayant vocation à disparaître

Récupérer cette attestation devient un véritable frein à la souscription. Les personnes étant sans couverture santé restent dans l'insécurité sanitaire en attendant de pouvoir se procurer le document, ou malheureusement face à la difficulté renoncent et reste sans couverture santé.

Notre proposition

Un appui au Pôle Santé du CCAS

Le pôle santé du CCAS est le plus à même de confirmer ce souci de fracture numérique ainsi que les problématiques que pose la dématérialisation des institutions.

Ce pôle est dirigé par M P. C. et la médiatrice santé Mme H. R. dont les missions sont :

- Ouvrir l'accès aux droits des personnes
- Accompagner dans le parcours de soins
- Rediriger si besoin les personnes vers d'autres services
- Aider à la construction de dossier de demande d'aide à la couverture santé (ACS) ou de CMU

Notre intervention se veut en appui et complémentaire aux missions du Pôle Santé avec comme objectif de mobiliser les habitants à entrer en relation avec le Pôle Santé et utiliser les services qui sont mis à leur disposition.

Schéma de travail :

Détection	Ouverture de droits	Suivi
Pôle Santé et Assistantes Sociales	Pôle Santé et Assistantes Sociales	Pôle Santé et Assistantes Sociales
Assurance & Solidarité		Assurance & Solidarité

L'ouverture d'une permanence supplémentaire ayant pour objet la prise en main des outils informatiques (ameli.fr, espace adhérents mutuelle)

En ouvrant une nouvelle permanence pour pouvoir y accompagner les personnes dans la prise en main des outils informatiques (ameli.fr et assureurs), nous souhaitons accompagner la politique de la ville et appuyer le travail du Pôle Santé dans l'atténuation de la fracture numérique sur le territoire.

En concertation avec le Pôle Santé, cette permanence permettrait aux habitants de :

- Prendre en main de manière autonome le site ameli.fr
- Prendre en main l'espace adhérent de leur mutuelle
- Imprimer les documents importants de la Sécurité Sociale et de leur mutuelle
- Suivre leurs remboursements
- Consulter la liste des professionnels de la santé sur annuaire.sante.ameli.fr

En mobilisant les habitants à travers cette permanence, nous souhaitons :

- Permettre aux habitants en situation de fracture numérique d'avoir un accès simple et proche pour tous les documents en ligne
- Augmenter la fréquentation des permanences de la Mutuelle Santé Citoyenne
- Éviter le renoncement aux soins
- Réduire le renoncement à prendre une couverture maladie complémentaire
- Permettre de suivre ses démarches et de récupérer les attestations
- Permettre de conserver les documents importants

Les conditions de mise en place

Cadre	Ajout d'une permanence : CCAS, mairie annexe, ou autre lieu
Horaires	Demi-journée selon une récurrence à définir
Matériels	Ordinateur, Imprimante à nous mettre à disposition
Humain	Accompagnatrice Assurance & solidarité (Mutuelle santé Citoyenne)
Communication	Annonce dans le journal municipal et dans les lieux de rencontre du CCAS et des services sociaux