

# NOTE D'AUDITION

**Panorama prospectif  
de la e-santé  
dans les Outre-mer**



Septembre 2024



Cette mission a pour objectif de répondre à la question :

Faut-il apporter à la prochaine feuille de route ministérielle du numérique en santé **un volet spécifique aux départements et territoires d'Outre-mer ?**

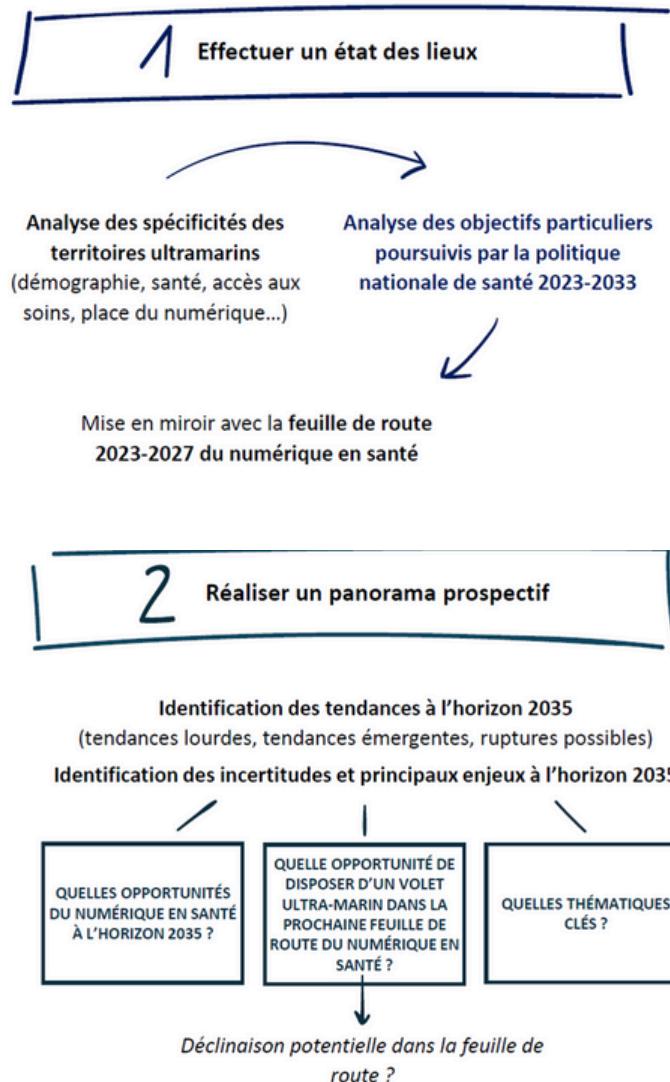
Les auditions et discussions s'articulent autour de **l'adéquation de la feuille de toute pour ces territoires** (moyens spécifiques à déployer, etc.) et des **enjeux spécifiques aux DROM** qui pourraient faire l'objet de plans d'action spécifiques non compris aujourd'hui dans la feuille de route 2023-2027.

La méthodologie s'attache à constituer un premier état des lieux avec l'aide d'un **comité de pilotage auquel France Assos Santé participe** avec la présence de Marie-France Ambouille (France Assos Santé Guyane), Claude Philomin (France Assos Santé Guadeloupe) et Arthur Dauphin (France Assos Santé Siège). Puis d'un **panorama prospectif plus large grâce à une série d'auditions**.

## Territoires concernés :



## Méthodologie :





## Audition de France Assos Santé

Représentants de France Assos Santé :

- Véronique Minatchy Présidente de France Assos Santé La Réunion
- Claude Philomin Président de France Assos Santé Guadeloupe
- Suzie Ridarch Coordinatrice régionale de France Assos Santé Martinique
- Johanna Thomas Coordinatrice régionale de France Assos Santé Guadeloupe
- Arthur Dauphin (France Assos Santé Siège)

### **Une enquête auprès des associations membre de France Assos Santé dans les DROM :**

Pour apporter à ce panorama une vision proche du terrain et des préoccupations des associations et représentants des usagers, les équipes régionales France Assos Santé ont diffusé un questionnaire auprès de leurs membres.

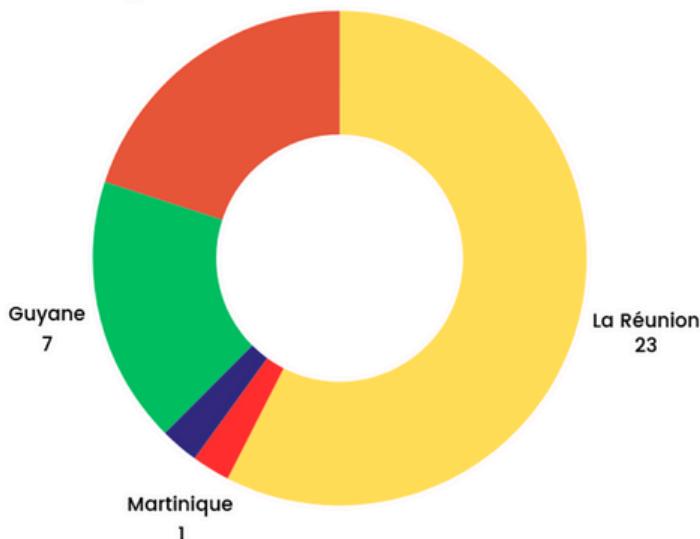
Autour de 3 axes issus des discussions préparatoires au sein du comité de pilotage de la mission et en interne à l'association, cette enquête a permis de recueillir la perception des associations concernant le numérique en santé sur leur territoire et leurs principales attentes en miroir avec les observations faites en France hexagonale. Un total de 40 retours a été recueilli puis synthétisé.

Nombre de réponses par territoire et département d'Outre-mer :

■ La Réunion ■ Martinique ■ Mayotte  
■ Guyane  
■ Guadeloupe - St Barthélémy - St Martin

Guadeloupe - St Barthélémy - St Martin

8



Les 3 questionnements sur lesquels étaient interrogés les associations étaient les suivants :

- **Comment agir sur l'éloignement numérique sur le territoire de la santé ?**
- **Comment s'assurer que les organisations de santé comme les CHU (Hôpitaux universitaires), CPTS (les communautés professionnelles territoriales de santé), soient des moteurs pour plus d'utilisation pertinente du numérique dans les parcours de santé ?**
- **Quels sont les besoins liés au territoire qui mériteraient de faire l'objet d'attentions particulières et seraient des opportunités pour les territoires ?**



### Comment agir sur l'éloignement numérique sur le territoire au profit de la santé ?

#### Top 3 des réponses :

Réponse la plus citée par les répondants (2 répondants sur 3) :

- Organiser sur les lieux dédiés à la santé un accompagnement numérique s'appuyant sur les professionnels de santé et des professionnels formés de l'inclusion numérique.

#### Propositions suivantes :

- Confier davantage de moyens aux acteurs locaux, pas forcément issus de la santé, pour sensibiliser et aider les personnes à utiliser les outils numériques liés à la santé.
- Investir dans plus de lieux dédiés au numérique, pour accéder à du matériel et à une aide personnelle pour utiliser les outils liés à la santé et à d'autres services publics en ligne.

#### Analyse des réponses libres :

**Formation et accompagnement :** De nombreuses réponses insistent sur la nécessité de former les patients à l'utilisation des outils numériques. Cela inclut des ateliers d'initiation pour les populations éloignées du numérique, notamment les personnes âgées et les moins familiers avec la technologie, ainsi que la mise en place de référents numériques dans les structures de santé.

#### Verbatims associés :

« *Former plus des RU pour qu'ils puissent être au plus près des patients pour qu'ils puissent mieux les accompagner sur les matériels numériques* »

« *Organiser d'avantage d'ateliers et sessions d'information sur l'importance des Outils numériques dans le domaine de la santé.* »

« *Organiser des ateliers ou les partenaires de santé pour former le patient à l'utilisation des outils numériques qui simplifient leur suivi médical.* »

« *Chaque structure de santé privée ou publique doit avoir un(e) référent(e) numérique former pour accompagner les patients et leurs familles ou tuteurs.* »

« *Inviter et aider les associations de tout genre à organiser des ateliers e-santé* »



### Analyse des réponses libres (suite) :

**Accessibilité des équipements et des infrastructures** : Un des principaux freins à la santé numérique est l'absence ou la faiblesse de la couverture internet dans certaines zones, notamment en Guyane. Il est proposé de collaborer avec des organismes pour fournir les équipements adaptés aux besoins de chaque population.

Verbatims associés :

*« A l'orée du CHRU en Guyane, créer des guichets uniques par secteur, des plateformes accessibles et clairs (un peu comme France-Travail), avec du personnel dédié pour les "non-aficionados" »*

*« Création de Points d'accès Numériques et Non des Frances Services. pour y accéder à des services de santé en ligne. »*

*« Pour les lieux d'accueil, le problème est l'éloignement, le manque de transport adapté pour se rendre sur les lieux d'accueil personnalisé. »*

*« Multiplier les lieux, les espaces d'accès au numérique sur le territoire avec une plage horaire la plus large possible»*

*« pouvoir aller jusqu'au domicile.»*

**Approche humaine** : Les réponses soulignent l'importance de ne pas déshumaniser le parcours de soin, malgré la digitalisation. Le numérique ne doit pas remplacer l'interaction humaine. Il est suggéré de combiner numérique et accompagnement en personne, et de garantir que les patients puissent toujours accéder à un service humain et personnalisé.

Verbatims associés :

*« Mise en place de service de Téléassistance, accroître les services qui permettent aux personnes de bénéficier d'une assistance à distance pour des conseils de santé des suivis médicaux ou même des activités de prévention.»*

*« Il est essentiel de garder des lieux d'accueil nombreux pour faire les démarches avec une personne qui a le temps et la méthode pour aider les personnes à être autonomes lors des prochaines démarches. »*

*« Le numérique ne doit surtout pas remplacer l'humain. Valoriser la communication en face à face.»*



### Comment s'assurer que les organisations de santé comme les CHU, CPTS, etc. soient des moteurs pour plus d'utilisation pertinente du numérique dans les parcours de santé ?

#### Top 3 des réponses :

Réponse la plus citée par les répondants (3 répondants sur 4) :

- Organiser sur les lieux de santé de proximité (pharmacies, hôpitaux mobiles ou de proximité, dispensaires, etc.) des point-relais dédiés au services numériques proposés par les hôpitaux / CHU / CPTS

Proposition suivante (2 répondants sur 4) :

- Faire plus de démonstrations avec les outils numériques sur les différents lieux de santé pour montrer aux professionnels et patients en quoi ils peuvent être utiles

#### Analyse des réponses libres :

**Budget et personnel dédié :** Les réponses insistent sur la nécessité de doter les structures de santé, telles que les CHU, de budgets et de personnels formés spécifiquement pour le développement du numérique. Ces ressources permettraient de s'assurer que les outils numériques soient bien intégrés et réellement utilisés dans les parcours de soins.

#### Verbatims associés :

« *Avoir plus de professionnels de santé de proximité et formés .* »

« *S'assurer que les CHU aient un budget et des personnels suffisant pour que ceux dédiés au développement du numérique servent vraiment à assurer cette mission.* »



### Analyse des réponses libres (suite) :

**Implication des usagers :** Il est crucial que les patients soient impliqués à toutes les étapes du parcours de santé numérique. Cela inclut l'adaptation des outils aux besoins pratiques des usagers, comme la traduction dans différentes langues pour les territoires d'outre-mer, et l'implication des patients dans la co-construction des outils numériques

Verbatims associés :

*« Avoir des outils dans les différentes langues de Guyane. »*

*« L'usager doit être impliqué et en tirer un avantage manifeste sur le plan pratique à toutes les étapes du parcours de santé. »*

*« L'association a proposé de rencontrer les vrais acteurs (CGSS) de la santé numérique apparemment, nous avons des idées pour améliorer la santé numérique, mais nous avons aussi des freins. »*

**Collaboration avec les associations et les professionnels de terrain :** Plusieurs réponses suggèrent de collaborer davantage avec les associations locales et les professionnels de santé spécialisés dans les parcours de soin. Ces acteurs connaissent mieux les besoins spécifiques des patients et peuvent aider à développer des solutions numériques pertinentes.

Verbatims associés :

*« Liens avec le médecin traitant qui reste le centre de la prise en soins »*

*« Tous les moyens sont bons, s'ils sont accessibles, pour sensibiliser les usagers. »*

*« S'appuyer pas seulement sur les libéraux mais aussi sur les associations spécialisées et leurs professionnels spécialistes des parcours de santé qui connaissent les besoins de leurs malades »*

*« Utiliser les maisons de quartier qui sont plus conviviales. »*



**Quels sont les besoins liés au territoire qui mériteraient de faire l'objet d'attentions particulières et seraient des opportunités pour les territoires?**

**Top 3 des réponses :**

**Réponse la plus citée par les répondants (3 répondants sur 4) :**

- Mettre en œuvre des actions massives d'éducation à la santé pour améliorer la prévention grâce à des outils numériques à la main des usagers et rendre lisible l'offre de soins présentiels et numériques.

**Propositions suivantes (dans l'ordre) :**

- Identifier des maladies chroniques prioritaires, qui ont besoin d'un renforcement dans les moyens mis à disposition sur les territoires (formation et outils), pour organiser des prises en charges alternées présentiel / numérique (diabète et maladies cardio-vasculaires, santé mentale, addictions, etc.)
- Renforcer le rôle des acteurs publics et des établissements de santé pour analyser les données et chiffres sur la santé dans les territoires et proposer des pistes d'actions en accord avec les usagers pour apporter des solutions numériques là où il y en a le plus besoin
- Investir massivement dans la recherche avec les données de santé dans les DROM pour faire émerger des pôles d'excellence qui vont bénéficier aux territoires et à la France hexagonale

**Analyse des réponses libres :**

**Éducation et formation :** L'accompagnement des étudiants et des professionnels de santé dans les territoires ultramarins est vu comme une priorité. Cela inclut d'encourager les formations dans les domaines médicaux-sociaux et numériques pour favoriser l'adoption des nouvelles technologies de santé dans les DROM et de nouveaux parcours de santé enrichis du numérique.

**Verbatims associés :**

**« Accentuer l'accompagnement des étudiants des DROM sur les études socio-medicaux et numériques »**

**« Multiplier le nombre de Patients Experts pour oeuvrer en partenariat avec les soignants, et ainsi reconnaître le patient en tant qu'acteur et maître de sa santé. Cela soulagerait aussi la charge des médecins et favoriserait une meilleure communication entre les patients, les proches et les soignants. »**

**« Que les parcours de soin soient opérationnels dans les DROM »**

**Analyse des réponses libres (suite) :**

**Collecte de données et suivi :** Il est proposé de mieux organiser la collecte de données issues des établissements de santé et des organismes locaux afin de mieux comprendre les besoins et les pathologies spécifiques à chaque territoire. Cette collecte permettrait de guider la politique de santé publique locale et de réduire les disparités avec la métropole.

Verbatims associés :

**« Organiser la collecte de données des établissements hospitaliers et de la MDPH pour identifier les principales atteintes et décider de la politique de santé publique locale. »**

**« Tous les besoins spécifiés doivent être observés et suivis rigoureusement pour optimiser concrètement les missions confiées aux différents territoires . »**

**Implication des pouvoirs publics :** De nombreux témoignages appellent à une meilleure sensibilisation des pouvoirs publics sur les questions de santé dans les territoires ultramarins. Il est demandé que la prévention, notamment via le sport et les soins de bien-être, soit mieux prise en charge et valorisée.

Verbatims associés :

**« Essayer d'impliquer plus fortement les élus locaux. Ne pas oublier le rôle des associations de santé. »**

**« Sensibiliser les pouvoirs publics et le public sur les questions de santé publique. »**

**« Réduire les décalages entre les régulateurs du numériques France versus Outremer : ARCOM, ARCEP etc... »**



## Autres thèmes transversaux identifiés

**Formation et sensibilisation :** Le besoin de formation, tant pour les patients que pour les professionnels de santé, revient de manière systématique dans les trois questions. Il s'agit à la fois de former aux outils numériques et de sensibiliser sur leur utilité.

### Accès équitable aux technologies pour un accès équitable aux soins :

L'accessibilité, que ce soit en termes d'équipements, d'infrastructures (internet) ou de langues, est un enjeu majeur évoqué dans toutes les questions. L'absence d'accès au numérique creuse les inégalités, notamment dans les DROM.

**Collaboration avec les acteurs locaux :** La collaboration entre les associations, les professionnels de santé locaux, et les usagers est vue comme un levier indispensable pour le développement des solutions numériques adaptées aux spécificités des territoires.

## Conclusion :

Si France Assos Santé ne se positionne pas directement concernant le besoin d'un volet spécifique pour les DROM au sein de la feuille de route ministérielle du numérique en santé, des enjeux particuliers sont à prendre en compte. Plus encore qu'en France hexagonale, le numérique en santé doit **s'appuyer sur les organisations et communautés locales notamment en dehors du champ de la santé**. Alors que ces territoires ne peuvent aujourd'hui pas ou peu compter sur de grandes organisations de santé porteuses d'usages (à l'exception de la Réunion), **les leviers de soutien et de diffusion de la e-santé ne peuvent être les mêmes que de dans l'hexagone**.

**Les freins au développement du numérique en santé sont aussi des freins à la santé dans ces territoires.** Avec un accès aux soins difficile, des organisations des parcours moins formalisées, des enjeux sanitaires spécifiques et un décalage entre acteurs publics institutionnels et les populations.

Pour que les usagers des DROM profitent pleinement des avantages que peut apporter le numérique dans la santé **des dispositifs de soutien adaptés sont nécessaire**. L'approche hexagonale ne peut être transposée telle quelle dans les Outre-mer.