



Présentation du projet « Votre S@nté »

*Pour favoriser l'accès aux soins
pour tous avec le numérique*

Fiche projet - Mars 2020

lelabo
Le laboratoire d'innovation
sociale du Centsept

Sommaire

Ce document vise à résumer **le projet « Votre santé », conçu de manière collective entre avril 2019 et janvier 2020**, avec les participants du Labo « Fragilités numériques & Esanté ».

Y sont présentés :

- **L'origine et le contexte d'émergence du projet** > slide 2
Contexte, rappel & constats partagés
- **La solution développée** > slide 6
Périmètre, offre de service & processus
- **Les perspectives d'expérimentation du projet** > slide 11
Etat des lieux des ressources, budget



PARTIE 1

ORIGINE DU PROJET

Contexte



Lancement d'un Labo d'innovation sociale « Fragilités numériques & Esanté »

- ● Un dispositif d'**innovation sociale ouverte** qui a fait émerger une solution concrète
- ● Un **cycle d'innovation de 10 mois** (avril 2019 - janvier 2020) qui a rassemblé **7 structures aux statuts variés** (association, entreprise, collectivité, etc.)
- ● Des méthodes et outils d'animation issus du **design thinking**
- ● **Une articulation avec les acteurs locaux** en santé et médiation numérique

Equipe-projet

est
MÉTROPOLÉ
HABITAT

 **EMMAÛS
CONNECT**


croix-rouge française

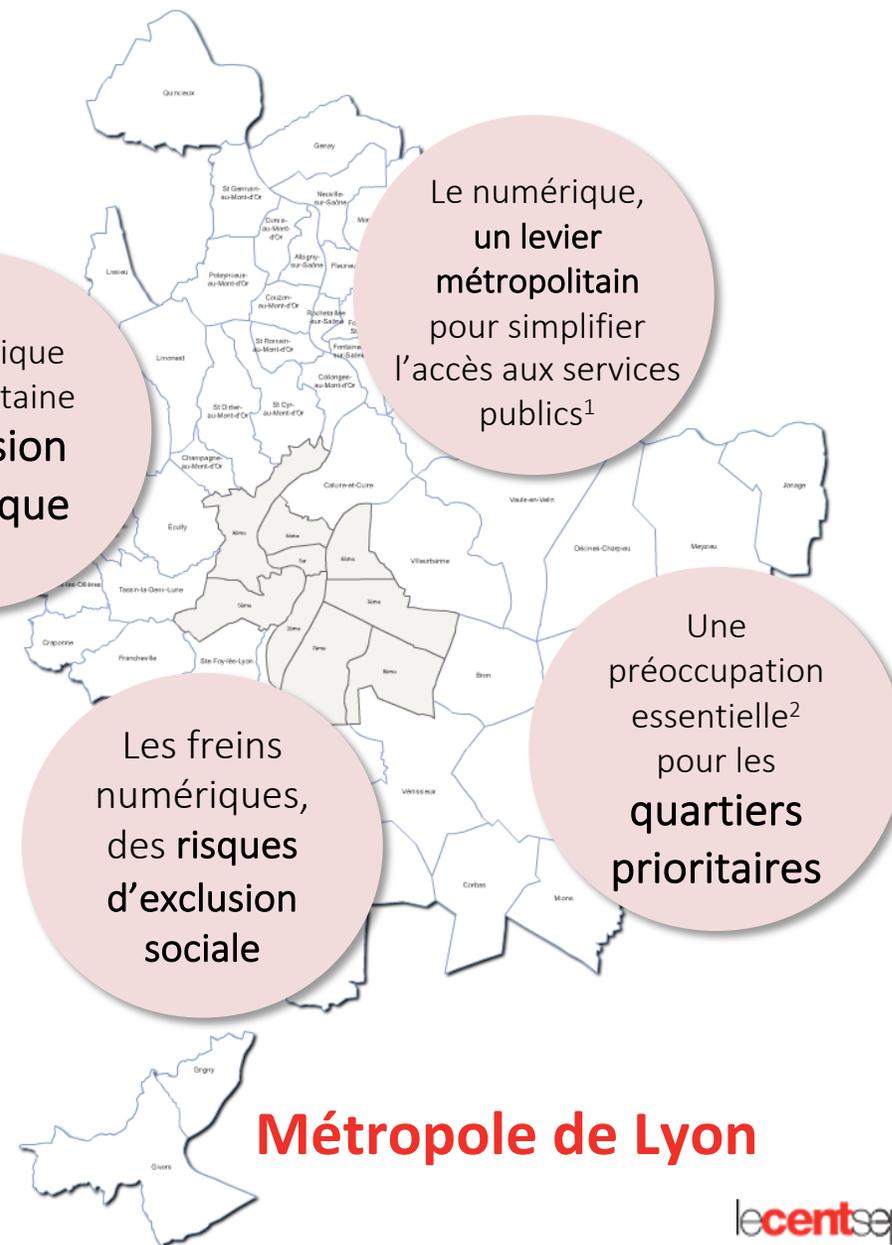
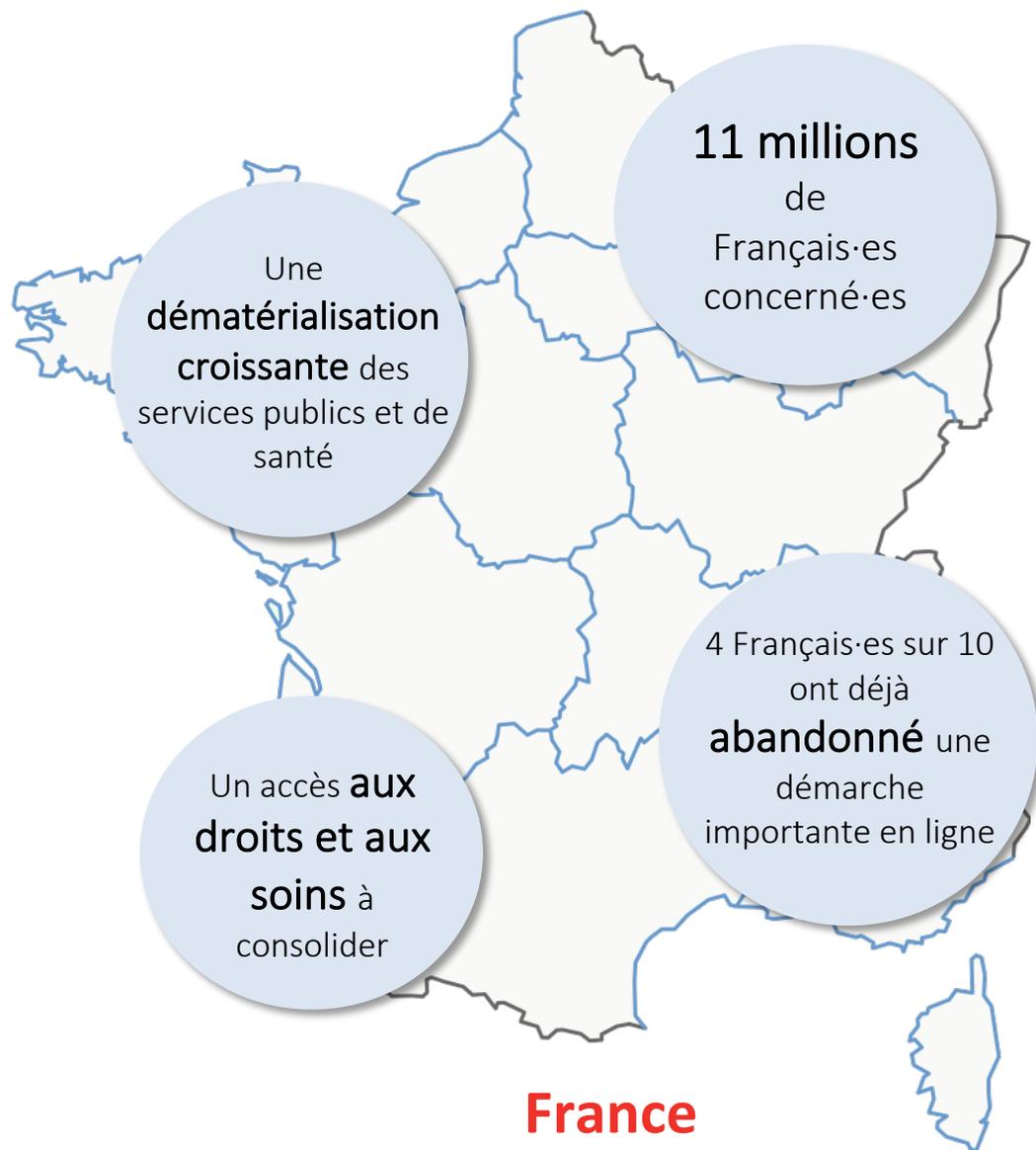
 **Sara** GCS
la santé connectée

 **VILLE DE
LYON**


SANOFI


CALYDIAL

La fragilité numérique en santé : rappel



¹ Métropole de Lyon, *Projet Métropolitain des Solidarités 2017-2022*
² Métropole de Lyon, *La « ville intelligente » dans les quartiers prioritaires; Décembre 2017*

Constats partagés de l'équipe projet

3 constats

- **La dématérialisation croissante des services de santé crée des freins et des blocages** pour les personnes en situation de fragilité numérique
- Cela amène des situations de **non-recours aux droits ou aux soins**
- Les personnes concernées ont des difficultés à **trouver le bon interlocuteur** pour résoudre leur problème



PARTIE 2

NOTRE SOLUTION

Le projet « Votre s@nté »

Votre s@nté est une équipe mobile qui offre une assistance numérique dans un lieu de proximité à travers **2 activités centrales** :

ASSISTANCE

Résoudre en direct le problème du bénéficiaire et assurer un suivi des démarches engagées

ORIENTATION

Détecter les fragilités numérique et santé du bénéficiaire, pour le mettre en lien avec les solutions correspondant à ses besoins

Nos objectifs



Permettre l'accès aux droits et aux soins

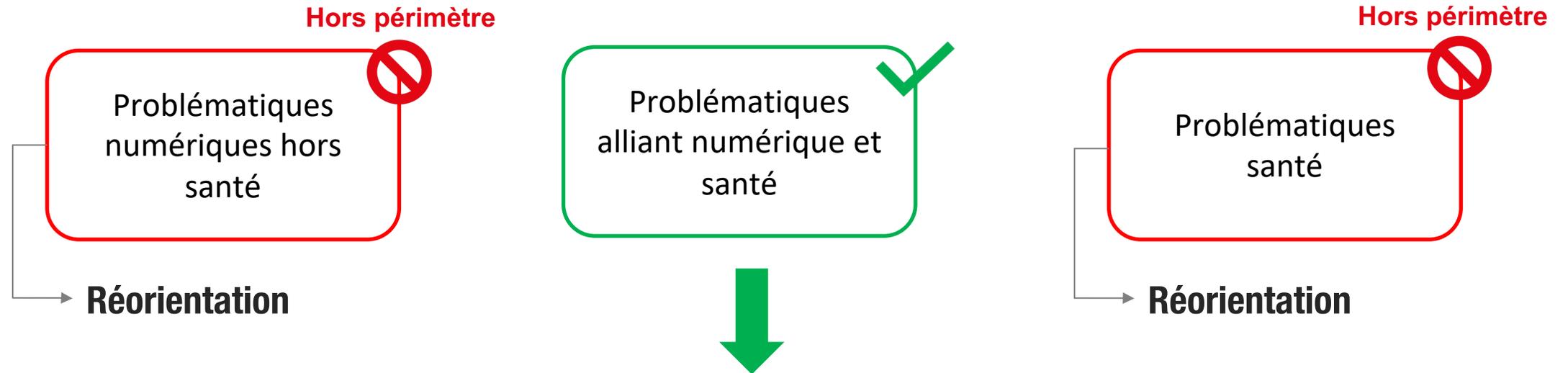


Orienter



Rendre autonome

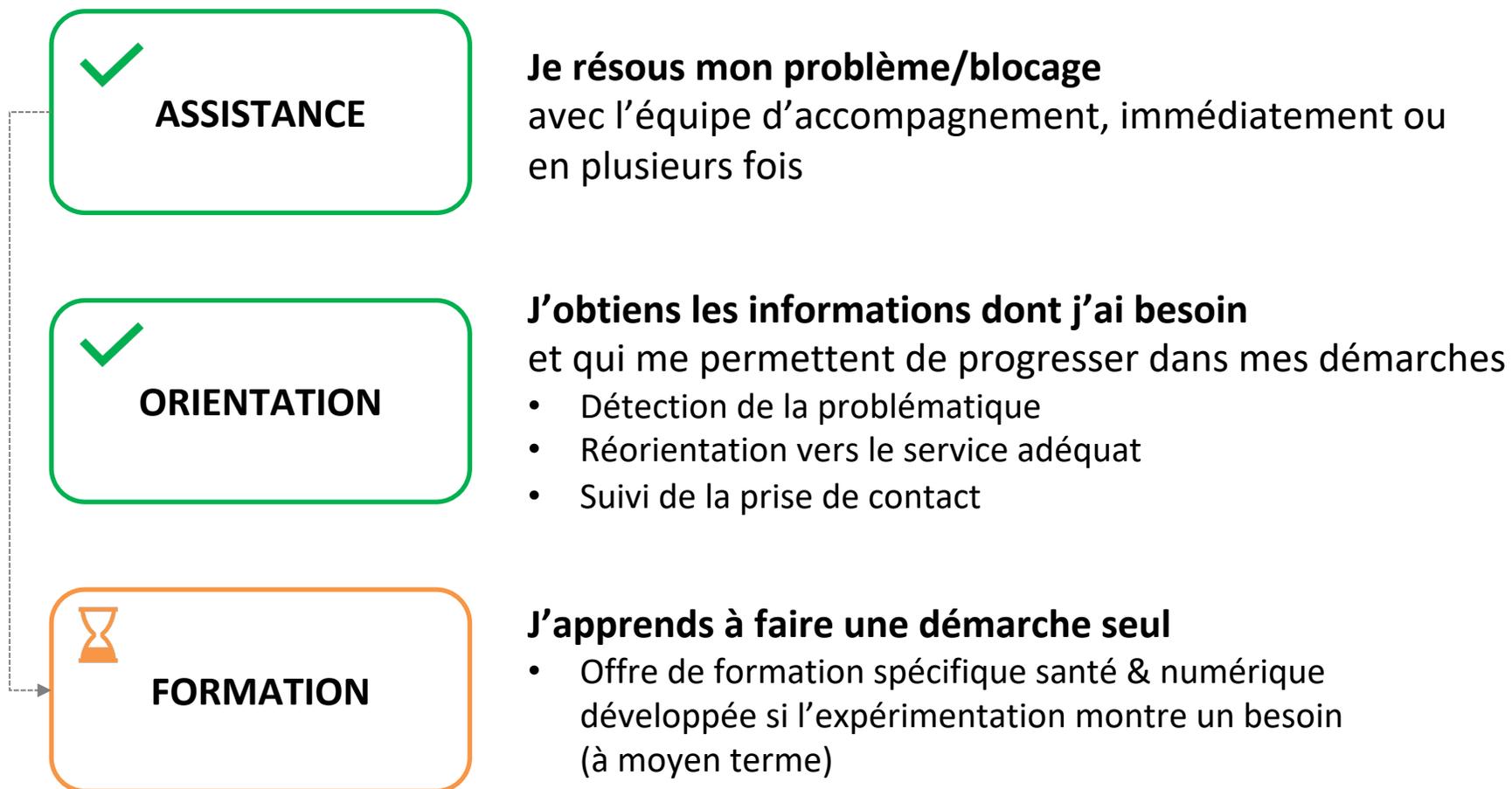
Périmètre du projet



Sujets pouvant être abordés grâce au service :

- Téléconsultation
- Accès aux résultats d'examen numérisés
- Capitalisation numérique du dossier médical
- Inscription en maternité
- Accès à des RDV pour certains professionnels
- Inscription Améli
- Prise en charge mutuelle
- Fiabilité des sources d'informations en santé
- Paiement en ligne de frais de santé
- Préparation en ligne de son admission
- Réservation d'une ambulance
- Recherche d'un infirmier
- Evolution des outils numériques en santé

Offre de service et valeur ajoutée pour le bénéficiaire



Processus du service

PRESCRIPTEURS

MSAP, Voisins Malins, commerces, points contact, pharmacies, CPAM, Mairies, Maisons de la Métropole...

Problème

BENEFICIAIRE

Problème résolu



Mémo démarches réalisées

1ères démarches effectuées



Mémo prochaines étapes + RDV

Evaluations :

- Satisfaction
- Capacités numériques

Blocage



Mémo actions réalisées

Orientation vers le service

1er contact dans une permanence

1er accompagnement en direct

(Ré)orientation

Construction du réseau de prescripteurs

Inscription de la personne dans un fichier de suivi

*** Lien avec :**

- **d'autres actions à mener par nous**
- **d'autres associations** (ex : formation numérique, dispositif PFIDASS CPAM, éligibilité à un Pass numérique, etc.)

*** Suivi du parcours**

BACK OFFICE



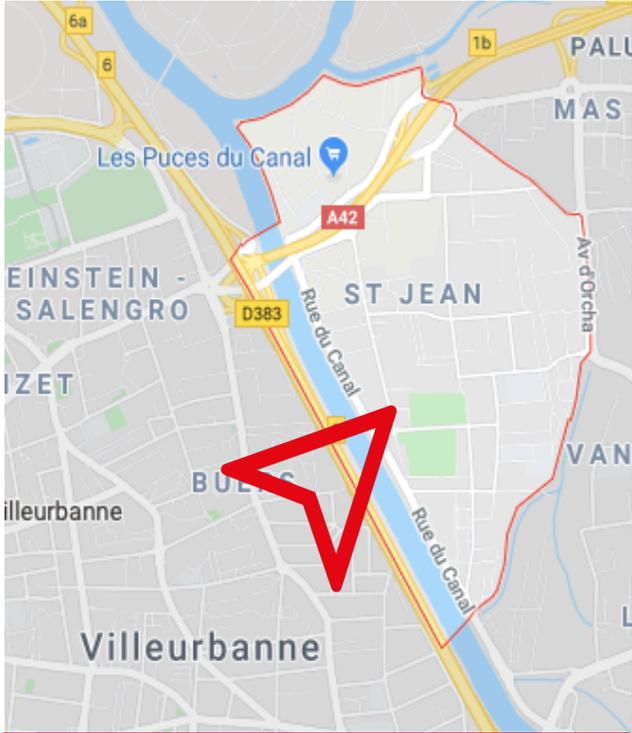
PARTIE 3

PERSPECTIVES

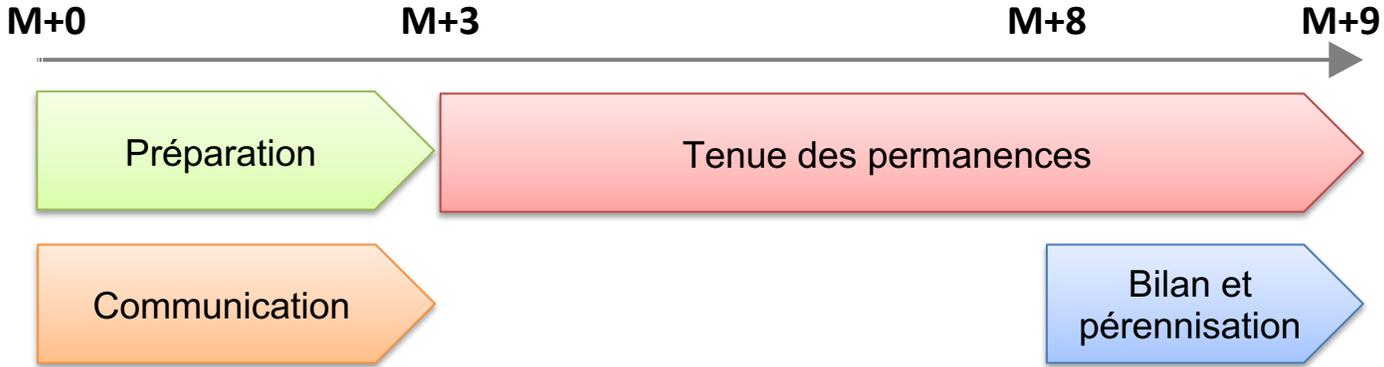
Expérimentation envisagée

Public : Habitant·es du quartier de Saint-Jean ayant une difficulté d'accès à leur santé liée à une fragilité numérique

Durée : 9 mois



Expérimentation à Villeurbanne
Saint-jean



Opérateurs intéressés :



Ressources minimum nécessaires



1 Chargé de projet



2 Accompagnateurs



1 Lieu d'accueil



Outils de travail



Financements



Appui méthodologique

Détail de l'expérimentation

RESSOURCES	PREPARATION (3 mois)		PERMANENCES (6 mois) 1 après-midi par semaine		EVALUATION (1 mois)	
COFIL	◆		◆		◆	
RH	1 Chargé de projet Construction réseau, pilotage, recherche de financements, construction de bases de données	1 jour/semaine 0,2 ETP	2 accompagnateurs - Tenue des permanences - Lien avec acteurs	0,2 ETP	1 coordinateur - Synthèse de l'évaluation - Recherche de financements - Evènementiel	0,1 ETP
	2 accompagnateurs - Formation santé - Formation accueil - Formation informatique	1,5 jour sur la période	1 coordinateur - Pilotage - Recherche de financements	0,1 ETP		
Matériel (Quoi > qui ?)	<ul style="list-style-type: none"> Affiches, flyers 		<ul style="list-style-type: none"> Lieu, connexion Wifi PC x 2 1 téléphone 1 imprimante + scanner 		N/A	
Objectif/résultats	<ul style="list-style-type: none"> Un réseau de prescripteurs établi Des usagers informés 		<ul style="list-style-type: none"> 80 accompagnements <i>(à réévaluer en fonction de la fréquentation)</i> Évaluation en continu accompagnés ET accompagnateurs 		<ul style="list-style-type: none"> Résultats des permanences Financements obtenus 	

Budget prévisionnel de l'expérimentation

CHARGES (en €)
CHARGES DIRECTES DE PERSONNEL
15 % ETP Chargé de projet (9 mois)
30 % ETP Accompagnateurs-médiateurs-relais social* (6 mois)
10 % ETP Chargé d'expérimentation (protocole de test, mesure d'impact et reporting)
FRAIS DE COMMUNICATION ET ANIMATION
TOTAL

COUT
15 400 €
5 600 €
5 300 €
4 500 €
1 100 €
16 500 €

Salaire brut chargé annuel de 50 000 €
 - 0,2 ETP Coordinateur pendant la phase de préparation (3 mois)
 - 0,1 ETP + 0,1 ETP Coordinateur pendant le dernier mois de l'expérimentation (Permanences + Evaluation)

Salaire brut chargé annuel estimé à 35 000 €
 *ces fonctions dépendent de l'organisation des équipes

Flyers, affiches, ligne téléphonique, animation d'évènements éventuelle.

Rappel : Expérimentation sur 9 mois, comprenant une phase de préparation, la mise en œuvre et une phase d'évaluation.



Vous souhaitez porter ce projet ? Contactez-nous !

Mauranne LAGNEAU, Responsable Labo

mauranne.lagneau@lecentsept.fr

www.lecentsept.fr

ARCHIVES

Documents de travail Labo
Juin 2019 – Novembre 2019



Point fort : Contact humain, relation de proximité et continuité des échanges

A quel(s) besoin(s) répond cette idée ?

Accompagnement personnalisé pour des démarches ponctuelles, pour enlever les freins à l'accès aux droits

Comment fonctionne-t-elle ?

Une demande est effectuée par le bénéficiaire. Celle-ci sera attribuée à un bénévole ou à un professionnel selon le cas. Les RDV se font à domicile ou dans un tiers-lieu.

Une large communication sur l'existence du service est à faire au préalable

Qui l'utilise ?

Public peu à l'aise avec les outils/services numériques

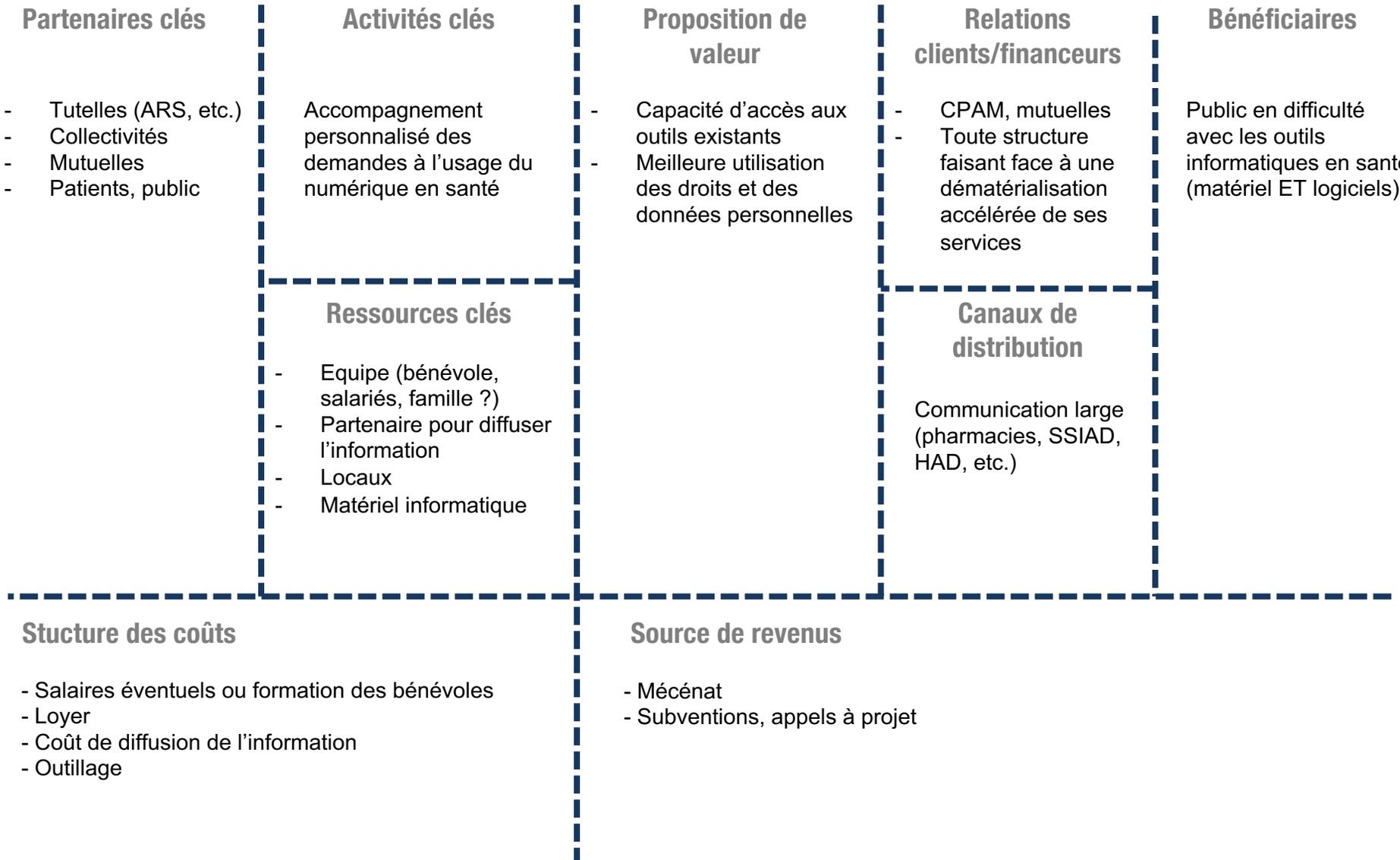
**Vents favorables
(opportunités)**



**Vents contraires
(freins)**

- Adaptation de la solution à des publics sédentaires
- Financements possibles
- Besoins croissants

- Contrainte liée à la sécurisation des données (RGPD)



Quel volume d'activité ?
 Quel périmètre géographique de rayonnement ?

QUESTION POUR LA SUITE

Comment former les équipes ?

QUESTION POUR LA SUITE

Comment organiser la rencontre avec les usagers ?

QUESTION POUR LA SUITE

3 constats clés

L'accompagnement humain est essentiel.

L'information délivrée doit être personnalisée.

Certains usagers ont un vrai problème de mobilité.

3 points forts

- Service généraliste qui amène plus d'impact
- Délivrance d'un message personnalisé à domicile
- Possibilité de solliciter des financements plus larges

3 points faibles

- Service déjà existant (ex : PANDA des PIMMS)
- Coût élevé (formation, structuration)
- Qualification nécessaire de l'intervenant·e

Intuitions

- Correspond complètement aux besoins

MAIS projet énorme

Idées d'évolution

- Concevoir le projet comme un accompagnement vers l'autonomie.
- Ne pas tout prendre en charge mais orienter les personnes vers les bons professionnels (numérique en tant que lien)

Synthèse et décision collective pour cette idée

L'idée est retenue à condition :

De définir clairement le public touché et les objectifs liés à ce public
Préciser le projet (qui fait quoi ?)
Définir le territoire ou la zone urbaine concernée (quels indicateurs ?)