



 ateliers droits
des usagers

Atelier citoyen numérique

Samedi 21 mai 2022

Palais des Sports du Gosier

**+ateliers droits
des usagers**

9H - 13H
Samedi 21 Mai 2022
Palais des sports du Gosier

INVITATION - Numérique en santé

mon
ESPACE
SANTE

Les
plate-formes
de santé

DMF
DROITS-MÉTIÈRE

- Accès libre -

**Venez nombreux
participer aux ateliers numériques**

Contact
ars971-csa@ars.sante.fr - 06 90 29 14 56 – 06 90 28 72 66

La Commission Spécialisée Droits des Usagers (CSDU), dans le cadre des actions de la Conférence de la Santé et de l'Autonomie (CSA) a organisé un atelier numérique en santé.

Le numérique devient incontournable à tous les niveaux, notamment dans le domaine de la santé avec les différentes plateformes qui deviennent incontournables.

Consciente des difficultés de bon nombre d'usagers, la CSDU a souhaité permettre à la population de venir s'informer et trouver l'accompagnement qui lui permettra de faire face aux problèmes qu'elle rencontre.

Cette matinée destinée aux usagers, leur offre la possibilité de faire savoir les difficultés auxquelles ils sont confrontés par rapport au numérique, et aussi suggérer des pistes d'améliorations.



Ateliers droits des usagers

9H - 13H
Samedi 21 Mai 2022
Palais des sports du Gosier

PROGRAMME - Numérique en santé

9H00 Ouverture - Accueil du public - Mot de bienvenue (salle polyvalente)

9H30 ECHANGES – DEBAT AVEC LES USAGERS DU SYSTÈME DE SANTE

Echange : L'UTILISATION DES PLATEFORMES EN SANTE

- les plateformes que vous connaissez
- les services qu'elles vous rendent
- les plateformes en santé en Guadeloupe

10H30 ATELIERS PRATIQUES/INFORMATIFS

11H30 *Echange* : PROPOSITIONS D'AMELIORATION POUR LA CONNAISSANCE ET LA MAITRISE DES ESPACES NUMERIQUES EN SANTE

12H00 ATELIERS PRATIQUES/INFORMATIFS

13H00 Clôture de la rencontre

Stands d'information à disposition sur le préau

*Intervenants et Partenaires : CCAS Abymes - France ASSOS SANTE - - Mutualité Française Guadeloupe
- France Services - UNAFAM Guadeloupe - Association Solidarité Guadeloupéenne en Mouvement -
CAF - CGSS - Riviéra du Levant*

Contact

ars971-csa@ars.sante.fr - 06 90 29 14 56 – 06 90 28 72 66





Compte AMELI bloqué
Gros problème car tout
est en ligne
L'isolement rend
difficile les démarches



Beaucoup d'initiatives
d'accompagnement
dont l'illectronisme.

Beaucoup d'attente par
rapport à la pratique de
l'outil informatique

Déleguée régionale de la lutte
contre l'illettrisme :
L'accès aux droits passe par la
compréhension de la
dématérialisation. Un lien continu
entre la CAF et la MDPH est
nécessaire.

Représentant de la Confédération
des Familles à France Assos Santé :
« Beaucoup à faire dans le domaine de
l'illettrisme, cours de perfectionnement
en langue française.
Regret que la CAF et la MDPH ne
suivent pas. »



Un conseiller numérique est
présent dans toutes les
communes de la CARL.
Des actions sont à mener pour
aller vers la personne.



UNAFAM :
Pour l'accès au numérique, il est temps de
rassembler les énergies pour permettre
un accès au sens large. Les initiatives
doivent aller vers les usagers.

Malentendants :

L'illétrisme des personnes sourdes rend difficile l'accès aux sites
Les sites et les textes sont inadaptés.
Refus des codes.



Des associations existent pour aider les sourds et mal-entendants dans leurs démarches.
Des formations sont organisées pour les agents chargés d'accueillir des sourds et mal-entendants



Personnes en situation de handicap :
Inaccessible au quotidien
Inadapté.

Enquête auprès des institutions recevant le public pour faciliter l'accès aux informations.
La CSDU les recevra pour parler du sujet.
L'illelectronisme fait partie des mesures d'accompagnement.



Usager (Raizet) :

« Je suis satisfaite par rapport aux informations et ateliers pratiques. J'ai pu constater qu'il existe beaucoup de possibilités. Je remercie les organisateurs de cette manifestation car cela permet une meilleure évolution dans le monde actuel. »

Présidente d'une association de personnes porteuses de handicap :

Bémol sur le retour positif.

Les ateliers sont là, mais il manque du monde.

Je souhaiterais que les institutions se déplacent vers les handicapés. La CAF ne peut pas !

Il faut continuer, accentuer ces manifestations, aller dans les communes.

Je ne comprend pas que la population ne se soit pas déplacée.



France Services :

France Services a la possibilité d'intervenir. Les conseillers numériques peuvent se rendre dans les associations et les structures et animer des ateliers. Ils peuvent faire remonter des demandes vers les CAF ou les autres institutions.

Il existe 20 points fixes et 6 bus.

Ne pas hésiter à solliciter leurs services car ils sont là pour aider et accompagner les structures et les usagers.

France Services Saint-François :

Cette manifestation a permis de faire connaître le rôle et les fonctions de France Services pour une première démarche en ligne avec les différents partenaires.



Sur le site de la Préfecture figure la liste des France Services et des conseillers numériques qui exercent en mairie.



La Communauté d'Agglomération de la Rivière du Levant travaille sur le dispositif « conseiller numérique » en partenariat avec l'ARS avec le Contrat Local de Santé.



France Assos Santé :

Il est important de sensibiliser les usagers.
Une autre modalité serait à mettre en place avec les professionnels de santé.
Il serait utile de compléter les espaces car la télémédecine et la téléconsultation sont de plus en plus présentes.
Nouvelles modalités de communication à s'approprier.



La Mutualité Française :

A une mission de prévention et promotion de la santé.
Développe des ateliers avec tablettes tactiles pour travailler la mémoire des séniors.



CCAS des Abymes :

Cette manifestation va dans le sens des préoccupations. Une grande tranche de la population est « larguée » car pas elle n'a pas vécu avec le numérique et se dit qu'il y a encore le papier.
Il n'y a pas que les personnes âgées. Tout passe par l'informatique, à tous les niveaux. La crise sanitaire a montré que même les parents sont concernés.
Grand besoin de cet accompagnement avec le temps de la personne, aller pas à pas.
Le champ de la santé est dématérialisé. Les ateliers sont nécessaires.
Deux types d'ateliers existent :
Le numérique avec les personnes âgées et les personnes en situation de handicap. Sessions de 3 h : accueil, apprentissage.
Avec France Services et les conseillers numériques pour toutes les tranches de la population et sur tous les champs.



Association Solidarité Guadeloupéenne en Mouvement :

Les personnes jeunes n'ont pas toujours le temps d'expliquer. Une personne qui prend du temps et accueille, ça rassure et permet de voir qu'on peut y arriver avec une tablette pas trop chère. Apprécie l'échange avec les différents partenaires pour accompagner la population.



UNAFAM :

Merci pour l'organisation de cet atelier très porteur et parlant. L'accent a été mis sur « rompre l'isolement ». Cette ouverture sur le numérique permet de briser l'isolement. Echanges très intéressants. Le numérique rompt l'isolement des personnes en situation mentale.



CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES :

Des questions sur l'espace numérique et l'accès aux droits (connexions, accès, mot de passe). Demandes telles que : Comment contacter la CAF ? Comment se connecter sur caf.fr ? Les ateliers pratiques ont permis un accompagnement sur les difficultés. Cette matinée a permis un échange entre les partenaires et de pouvoir travailler ensemble et sur des projets communs.



La Présidente de la CSDU :

« Il faut aller vers l'utilisateur.
La mobilisation est compliquée.
Il s'agit d'un premier atelier.
Il y en aura un autre au Moule.
L'important est d'avoir donné l'information.
France Services pourra apporter des informations
supplémentaires. »

Un membre de la Commission Spécialisée Droits des Usagers :

« Les ateliers ont beaucoup porté et la parole pourra
être rapportée.
Cette matinée a permis de faire connaître aux
usagers qu'on peut trouver de l'aide.
Apporter de l'information permettra le
rapprochement des institutions. »



**Association des anciens salariés de la santé
(Abymes) :**

« Au départ à la retraite, beaucoup ne savent pas utiliser le numérique. Cet atelier m'a permis d'obtenir les réponses souhaitées et d'avoir un contact qui m'aidera à aller sur internet. Je félicite pour l'organisation de cet atelier. »

Personne malentendante :

« Je remercie tout le monde. Je suis très reconnaissante pour l'accueil et l'écoute extraordinaires. »

Communauté d'Agglomération de la Riviera du Levant :

« Très contente de l'opération de cette matinée. Relève l'intérêt d'avoir l'information de tous les conseillers numériques du territoire et faire circuler l'information. »

Un usager :

« N'oubliez pas oublier la Basse-Terre ! »

Usager (Raizet) :

« Il serait intéressant que tous les partenaires fusionnent et échangent. Les usagers ont parfois peur de demander de l'aide, ils n'osent pas. »



La Présidente de la CSDU :

La préoccupation d'être accompagné est forte. C'est un travail collectif pour toucher les bonnes personnes. Chaque acteur devra prendre sa place et l'utilisateur aussi.

Des points d'entrée sont à mobiliser et éventuellement convier des professionnels.

Les partenaires sont volontaires pour continuer.

Il faut toucher les associations pour amener l'information.

Ce moment a permis de rencontrer différents acteurs. Je souhaite qu'il y ait d'autres moments comme celui-ci avec plus de communication.

La préoccupation de la démocratie sanitaire est que toute personne ait accès aux droits, quel que soit l'âge ou la situation.

Ces retours aident à voir dans quel sens s'orienter.

