

Elections municipales 2026

Améliorer l'accès aux soins



✓ **Action n°7**

**Soutenir des initiatives d'inclusion
numérique autour des enjeux de santé
pour l'accès aux droits et aux soins**



Soutenir des initiatives d'inclusion numérique autour des enjeux de santé pour l'accès aux droits et aux soins



Quel est le problème ?



16 millions

de personnes en France éloignées du numérique (âge, isolement, compétences, zones blanches, etc.)



82%

des démarches administratives sont dématérialisées



des personnes âgées isolées n'utilisent jamais internet



46% des adultes

trouvent qu'il est difficile / très difficile de trouver et d'utiliser de l'information de santé en ligne

La moitié des usagers

a besoin d'aide pour réaliser des démarches en ligne avec les services publics, autant jeunes que seniors

36% des médecins généralistes

utilisent une plateforme de rendez-vous en ligne pour gérer leur planning de consultation

La dématérialisation croissante des démarches liées à la santé transforme profondément l'accès aux droits et aux soins. Aujourd'hui, **une grande partie des services essentiels passe par des outils numériques** : ouverture ou maintien des droits à l'assurance maladie via Ameli.fr, prise de rendez-vous médicaux en ligne, utilisation de la télémedecine, accès au Dossier Médical Partagé via Mon Espace Santé, ou encore consultation de résultats médicaux et échanges sécurisés avec les professionnels de santé.



Soutenir des initiatives d'inclusion numérique autour des enjeux de santé pour l'accès aux droits et aux soins

Si ces outils sont conçus pour améliorer l'efficacité du système de santé et faciliter le parcours des usagers, ils créent également de nouveaux obstacles pour une partie de la population. En France, environ **16 millions de personnes sont éloignés du numérique**. Parmi elles, on retrouve des personnes âgées, des malades chroniques, des personnes en situation de handicap, des personnes en situation de précarité, des habitants de territoires ruraux mal connectés, ou encore des personnes maîtrisant peu la langue française, mais aussi des jeunes. Cette "fracture numérique" ne se limite pas à l'accès à un équipement ou à une connexion : elle inclut aussi un manque de compétences, une absence d'accompagnement, des craintes liées à la sécurité des données ou encore un manque de confiance dans les outils numériques.

Le Défenseur des droits dresse également un constat alarmant de la situation. Dans sa dernière enquête (octobre 2025) sur l'accès aux droits, l'institution pointait une aggravation des difficultés, avec 61% des usagers qui rencontrent des difficultés ponctuelles ou régulières pour réaliser des démarches administratives en ligne, contre 39% en 2016. Une augmentation qui touche désormais toutes les catégories socio-professionnelles et d'âge. **Au final près d'un usager sur quatre a déjà renoncé à un droit à cause des obstacles rencontrés liés à la dématérialisation des services publics.**

Dans le domaine de la santé, ces difficultés ont des conséquences majeures. Des usagers renoncent à des soins faute de pouvoir prendre un rendez-vous en ligne. D'autres perdent leurs droits ou subissent des retards de remboursement parce qu'ils ne parviennent pas à renouveler une démarche dématérialisée. Certains ne peuvent pas bénéficier d'une téléconsultation, pourtant utile dans les zones sous-dotées en médecins. D'autres encore n'activent pas leur compte Mon Espace Santé et passent à côté d'outils de coordination des soins ou de prévention. **Cette situation engendre une véritable "double peine"** : les personnes les plus fragiles, celles qui ont le plus besoin du système de santé, sont aussi celles qui risquent d'en être exclues si l'accompagnement n'est pas au rendez-vous.

Ainsi, l'inclusion numérique en santé n'est pas seulement une question technologique. C'est **un enjeu de justice sociale, d'égalité d'accès aux droits et de santé publique**. Les communes, par leur proximité avec les habitants et leur rôle dans l'organisation des services au quotidien, doivent être au cœur de la réponse.



Soutenir des initiatives d'inclusion numérique autour des enjeux de santé pour l'accès aux droits et aux soins



Les leviers de mise en oeuvre pour les élus



Pour garantir l'accès de tous aux services numériques de santé, les maires disposent de leviers d'action concrets. Ils peuvent d'abord **maintenir une offre d'accueil physique et téléphonique** pour éviter que la dématérialisation ne remplace totalement les guichets de proximité. Les mairies, les centres communaux d'action sociale (CCAS) ou les maisons de santé peuvent ainsi continuer d'accompagner les habitants dans leurs démarches.

Les maires peuvent aussi **mettre en place ou soutenir des actions de médiation numérique, spécifiquement orientées vers les démarches de santé**. Il peut s'agir d'ateliers collectifs pour apprendre à naviguer sur les plateformes de santé en ligne, ou de permanences individuelles pour accompagner pas à pas les usagers. Les médiateurs numériques, les bénévoles d'associations ou les professionnels de santé eux-mêmes peuvent être mobilisés et formés à ces enjeux.



La mairie peut mettre à disposition des locaux pour accueillir les ateliers / permanences ou équiper directement les lieux publics, comme les mairies annexes, médiathèques, maisons de quartier ou centres sociaux, d'ordinateurs en libre accès et d'une connexion internet sécurisée, en libre accès ou avec l'accompagnement de médiateurs numériques. Ces espaces peuvent devenir des points d'appui pour effectuer des démarches telles que la création d'un compte Ameli, l'activation de Mon Espace Santé ou la prise de rendez-vous en ligne. L'aménagement d'espaces France Services ou de guichets municipaux dédiés à l'accompagnement administratif contribue également à rapprocher les usagers des services numériques de santé.



Soutenir des initiatives d'inclusion numérique autour des enjeux de santé pour l'accès aux droits et aux soins

- ➔ Un soutien aux acteurs et dispositifs qui se demandent la labellisation France Service.
- ➔ Enfin, les élus locaux peuvent **jouer un rôle de coordination en fédérant l'ensemble des acteurs du territoire, en partenariat avec les caisses d'assurance maladie ou les acteurs médico-sociaux**. Les acteurs de la médiation numérique et les acteurs de la santé ne se connaissent souvent que trop mal. Les collectivités locales sont donc un échelon très pertinent pour les rassembler et pour **définir collectivement des priorités d'actions autour des besoins concrets des usagers**, en termes de maîtrise du numérique et en termes d'accès à la santé, sans concurrencer des initiatives locales par ailleurs.
- ➔ Des actions liées à l'équipement informatique qui reste une difficulté pour certaines populations sont possibles, en aidant les familles pour l'équipement informatique ou le financement de connexions internet, en développant des dispositifs itinérants dans les zones rurales ou isolées.
- ➔ Des actions de sensibilisation des structures de santé aux enjeux d'inclusion numérique du territoire, pour s'assurer de la bonne orientation des usagers qui en auraient besoin vers les ressources proposées et acteurs locaux de l'inclusion numérique, souvent méconnues des professionnels de santé.
- ➔ Soutenir la mise en place par des structures et organisations de santé d'initiatives en leur sein autour de l'inclusion numérique, en mettant en lien les acteurs et pour permettre une vraie démarche d'orientation des usagers.



Soutenir des initiatives d'inclusion numérique autour des enjeux de santé pour l'accès aux droits et aux soins



Exemples de mise en oeuvre

Mairie Mobile

Des bus itinérants labellisés « France Service » pour rapprocher les habitants d'un guichet unique pour les démarches dématérialisées, dont celles sur Ameli.fr, renouvellement de carte vitale, etc. accessible aux personnes en situations de handicap. Exemple : Ville de Paris.

Programme de médiation en santé

Médecins du monde organise sur 5 villes et villages de la Haute Vallée de l'Aude des permanences et actions de médiation en santé, soutenues à date par le budget participatif du département. Les actions proposées partent des besoins de santé et cherchent à rompre l'isolement notamment administratif des bénéficiaires, lié aux difficultés d'usage des services publics dématérialisés, un pré-requis devenu indispensable pour accéder à la santé.

Médiation en établissement de santé mentale

Développés en croisant les besoins de l'établissement CH Drôme Vivarais de proposer des activités aux patients accueillis et leurs besoins d'autonomisation, des ateliers de médiation numérique ont été mis en place. Ils permettent un accompagnement au plus près des besoins au croisement de la santé et du numérique, autant pour les services publics que pour les outils numériques dans la santé.



Soutenir des initiatives d'inclusion numérique autour des enjeux de santé pour l'accès aux droits et aux soins

Atelier collaboratifs inter-organisations

Les Assembleurs, hub de l'inclusion numérique des Hauts-de-France, a organisé avec le GRADeS un cycle d'ateliers de rencontres et échanges sur les enjeux de l'inclusion numérique dans la santé au sein de la Communauté d'Agglomération Béthune Bruay Artois Lys Romane, avec des professionnels de santé du territoire.

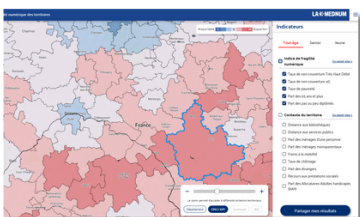
Déploiement d'ateliers numériques en EHPAD

Avec le soutien du CCAS, des ateliers ludiques autour du numérique sont organisés pour les résidents à l'EHPAS de Xertigny (Vosges). L'initiative permet de contribuer à rompre l'isolement des résidents, avec un impact positif sur leur santé par ailleurs concernant certains symptômes psychiques.

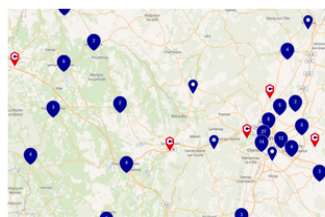
Ateliers au sein du Centre d'innovation en santé

Le CIUS, Centre d'innovation et d'usages en santé (Ville de Nice), a été pensé comme un tiers lieu dédié à l'expérimentation de solutions numériques pour la santé, soutenus par les collectivités locales et territoriales. Afin de compléter son approche, le CIUS s'est doté d'une activité de médiation numérique pour faire converger l'ambition de rendre l'innovation impactante pour la santé et les besoins des publics cibles en termes d'autonomie numérique.

RESSOURCES



Cartographie
Indice de fragilité numérique



Cartographie
Les acteurs territoriaux



Méthode
Exemple en Hauts-de-France

A propos de France Assos Santé

L'Union nationale des associations agréées d'usagers du système de santé (UNAASS) dite France Assos Santé a été créée en mars 2017 dans la continuité d'une mobilisation de plus de 20 ans pour construire une représentation des usagers interassociative. Organisation de référence pour défendre les intérêts des patients et des usagers du système de santé, sa mission est inscrite dans le Code de la santé publique (loi du 26 janvier 2016). Forte d'un maillage territorial de 18 délégations régionales (URAASS), elle regroupe près de 100 associations nationales et plusieurs centaines d'associations régionales qui agissent pour la défense des droits des malades, l'accès aux soins pour tous et la qualité du système de santé. Elle forme les 6 000 représentants des usagers qui siègent dans les instances hospitalières, de santé publique ou d'assurance maladie. Elle prend une part active dans le débat public et porte des propositions concrètes auprès des acteurs institutionnels et politiques pour améliorer le système de santé.



Défendre vos droits

Vous représenter

Agir sur les lois