

L'accès aux droits en matière de numérique et de santé

20 juin 2019, 9h30-16h, Montbrison

44 participants

20 personnes accueillies.

Des intervenants sociaux, intervenants experts ou professionnels, dont Christine Arnault, stagiaire à la Fédération des Acteurs de la Solidarité (FAS), et Laurence Braillon, animatrice du volet santé du plan pauvreté et salariée de la CPAM du Rhône, que nous remercions pour leurs interventions.

Merci aux délégués et membres du COPIL pour l'animation de la journée et à tous pour l'aide à l'installation et au rangement. Merci pour l'aide logistique à Patricia BULTHEEL.

Rédacteurs du compte-rendu : Lisa, Gaëlle.

MOT D'ACCUEIL

Manuel, délégué CRPA, annonce le programme de la journée et les infos pratiques.

JEU D'ACCUEIL

Gindo et Lisa animent le « Bingo de la connaissance ». Chaque participant doit trouver en se promenant dans la salle : 1 personne qui est déjà venue au CRPA, 1 personne qui n'est jamais venue, 1 personne qui a le même défaut qu'elle et 1 personne qui a la même qualité qu'elle. Ce jeu permet de mieux se connaître et de mieux connaître les autres.

Présentation du CRPA par Carole Dupuis

Le CRPA a pour objectif de permettre aux personnes en situation de précarité d'avoir des porte-paroles. Ces porte-paroles ont pour mission d'expliquer aux politiques, aux personnes qui travaillent dans les administrations, aux professionnels, la réalité de ce que vivent, au quotidien, les personnes en situation de précarité. Ainsi, quand de nouvelles politiques sont décidées, ou mises en œuvre, elles sont plus adaptées au besoin des personnes.

Les porte-paroles du CRPA sont les délégués élus pour un an. Ils participent à des réunions sur les politiques d'hébergement, de logement, d'accompagnement social, de santé, etc.... Les réunions auxquelles sont invités les délégués sont nombreuses, et ont lieu dans tous les départements de la région. C'est pourquoi il peut y avoir aussi d'autres personnes qui s'engagent comme représentants du CRPA, pour aller chacune à une de ces réunions, afin d'être à un maximum d'endroits, pour se faire entendre d'un maximum de personnes.

Les délégués et représentants du CRPA, dans ces réunions, parlent des travaux réalisés en plénière. Ils peuvent aussi parler à partir de leur expérience, témoigner de ce qu'ils ont vécu.

Le CRPA n'est pas le seul à défendre la cause des personnes en situation de précarité. Les associations, collectifs d'association, fédération le font aussi. C'est pourquoi il est difficile d'expliquer clairement ce que le CRPA a changé. Mais ce qui est sûr, c'est que depuis qu'ils existent, les CRPA et le Conseil National des Personnes Accueillies ou accompagnées (CNPA) ont participé à tous les changements majeurs dans les politiques de lutte contre les exclusions, comme par exemple :

- La mise en place des services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO), qui permettent, en enregistrant sa demande à un seul endroit, de pouvoir accéder à l'hébergement qui nous convient le mieux. Ainsi, même s'il existe des établissements qu'on ne connaît pas, on peut quand même y accéder.
- La politique du logement d'abord, qui a pour objectif de permettre d'accéder directement au logement, à toutes les personnes sans abri pour qui le logement correspond à leur besoin, au lieu de passer par étapes : l'hébergement d'urgence, l'hébergement d'insertion, et enfin le logement.
- Le développement du travail-pair, qui reconnaît que le vécu est une expertise, qui, dans certaines conditions, peut être utile dans l'accompagnement des personnes confrontées aux mêmes difficultés que l'on a été.

C'est parce que des délégués et représentants du CRPA disent les choses, au bon moment, que le regard des personnes qui définissent, votent, financent et mettent en œuvre les politiques, peut changer, pour faire changer les politiques elles-mêmes.

ATELIERS

Merci à tous nos animateurs d'atelier : Jenny, Carole, Joseph, Faten, Patricia, Manuel, Magloire, Christophe, Jeanne, Lisa, Delphine, Gaëlle.

Atelier sur le numérique

Temps 1 : L'état d'esprit des personnes vis-à-vis du numérique.

Une partie des participants voient **les avantages** du numérique :

C'est rapide, ça évite d'avoir des papiers, de les perdre. On peut transférer des documents et des informations c'est très pratique.

Le numérique peut faciliter le lien avec les amis et la famille qui sont loin. Le numérique permet de distraire.

Le numérique peut-être un gain de temps.

Le numérique permet de faire le lien entre des personnes ayant les mêmes centres d'intérêt.

Mais beaucoup de personnes en dressent **les inconvénients** :

Qu'il s'agisse :

- **de l'impact sur nos comportements, nos habitudes, notre vie privée, notre langue... :**

Le numérique oblige à être connecté régulièrement, on se déplace moins ce qui peut couper le lien avec l'extérieur.

Le numérique est une catastrophe pour l'orthographe et l'expression française.

Le numérique donne l'impression de favoriser la communication mais c'est une communication malsaine.

Le numérique réduit la liberté (surveillance, réseaux sociaux...).

Le numérique est réducteur d'emploi.

Le numérique déshumanise.

Le numérique peut faire l'objet de pression sociale/appartenance à un groupe, reconnaissance...

Danger : harcèlement, beaucoup d'infos.

Parfois il est difficile d'être autonome, les sites sont trop compliqués.

« Il faut vivre avec son
temps ».

« Le numérique me tue ».

- de **difficultés d'accès, matérielles, techniques ou psychologiques** :
Obligation, on n'a pas le choix. Tout passe par l'ordinateur : documents administratifs, procédures, devoirs.
Problème, il faut avoir un ordinateur et d'une imprimante.
Difficulté à aller sur les sites (le site pôle emploi est difficile d'accès).
Complexité des démarches (pour renouveler son titre de séjour par internet, c'est compliqué, ce n'est pas assez rapide.
« Une génération perdue » du numérique.
- **des limites techniques de l'outil** :
La technique n'est pas infaillible.
Ça ne peut pas remplacer la parole, les explications.
Le numérique ne pourra jamais remplacer l'humour.
Différences entre la ville et la campagne en termes d'inclusion au numérique (connexion et lieux d'accès)

« Il faut trouver un équilibre entre l'utilisation du numérique et tous ses avantages, et les rencontres humaines »

Temps 2 : Les difficultés d'accès au numérique et les solutions

Chaque table a à disposition un arbre dessiné sur une affiche, sur lequel les participants vont écrire sur des post-it les difficultés qu'ils rencontrent face au numérique et qu'ils mettront sur la partie basse de l'arbre. Puis, le but est d'imaginer des solutions à ces problèmes ou difficultés, de les écrire et de les positionner sur la partie haute de l'arbre.

Ainsi voici les problèmes et solutions que les participants ont pu évoquer :

Difficultés / Problèmes	Solutions	
❖ Pas de finances (pour l'achat de matériel ou un abonnement wifi)	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Développer des espaces gratuits offrant une connexion à internet ❖ Des associations qui pourraient vendre des ordinateurs à bas coût ❖ Mettre en place un « chèque numérique » ❖ Gratuité d'internet 	Freins d'ordre financier



<ul style="list-style-type: none">❖ Couper la communication❖ Pression sociale d'un groupe pour ne pas être exclu❖ Le numérique est un moyen d'exclusion des pauvres❖ Perte de cadre❖ Pas de choix d'utiliser encore des démarches papier (contrainte et obligations)❖ Non-connaissance du langage informatique❖ Difficultés de compréhension de l'information❖ Perte de lien et de contact humain❖ Le fait que Facebook se fasse de l'argent (frein éthique)❖ Pas de formation❖ Barrière de la langue❖ Ne facilite pas l'expression correcte❖ Impression de subir du chantage : pas de compte en ligne, pas d'accès aux droits❖ Internet peut conduire à la paresse❖ Les virus	<ul style="list-style-type: none">❖ Accompagner les personnes, les former au numérique avec des ateliers, des stages...ect❖ Pouvoir ouvrir ses droits sans internet❖ Avoir la volonté d'apprendre à se servir de l'outil❖ Aller dans des associations qui peuvent nous accompagner dans la compréhension des démarches administratives numériques❖ Faire des ateliers de sensibilisation aux dangers d'internet❖ Reconnaître le droit à la déconnexion❖ Traduire en langues étrangères les sites des services de l'Etat (ameli, CAF..ect)❖ Apprentissage de l'informatique à l'école	<p>Freins d'ordre sociologique et psychologique/inquiétudes</p>
<ul style="list-style-type: none">❖ Les sites sont compliqués (complexité des démarches administratives)❖ Difficulté d'accès physique au numérique (inégalité des territoires)❖ La mobilité	<ul style="list-style-type: none">❖ Besoin de simplification des sites et applications❖ Remettre des accueils physiques dans les services administratifs (CPAM, CAF, préfecture...)❖ Des services de proximité dans les zones isolées avec des postes informatiques❖ Couvrir les zones blanches	<p>Freins d'ordre technique</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Avoir la possibilité de modifier ses réponses quand on fait une erreur lors de démarches administratives en ligne 	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Le numérique ne prend pas en compte les situations d'urgence ❖ Evolution trop rapide ❖ Le numérique limite l'accès aux droits ❖ Les travailleurs sociaux ne prennent pas le temps de nous former et ne peuvent pas nous aider ❖ Le numérique réduit l'emploi 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Former les travailleurs sociaux, leur donner le temps d'aider et d'accompagner au numérique ❖ Renforcer le nombre d'acteurs/médiateurs numériques 	<p>Freins à l'accès aux droits, à l'emploi/évolution du travail social et développement des médiateurs</p>

Chacun des 6 groupes a pu prioriser une difficulté et une solution.

LES PRIORITES

Difficultés / Problèmes	Solutions
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Le coût financier (*3) ❖ Les difficultés maîtrise de l'outil (accentués par la barrière de la langue) (*2) ❖ Le danger d'internet : données sensibles, harcèlement, beaucoup d'infos 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Aides financières de l'Etat et gratuité d'internet ; avoir un chèque numérique ❖ Des services de proximité dans les zones isolées, comme des pôles numériques ❖ Des alternatives pour faire ses démarches sans le numérique (pour tout), des dossiers papiers ❖ La présence humaine et physique dans les accueils*2 ❖ Des alternatives par téléphone, gratuites ❖ L'offre d'accompagnement et de formation

Le « quizz sur le numérique »

QUIZZ NUMERIQUE

1. Quand est le début de l'internet en France ?
2. Que signifie « bug » en langage informatique ?
3. En qu'elle année fut mis en vente le premier téléphone mobile ?
4. Pourquoi le logo de face book est bleu ?
5. Qui a créé le 1^{er} smartphone ?
6. En quelle année ?
7. Qui a créé le 1^{er} smartphone Android ?
8. En quelle année ?
9. Que signifie « web » en langage informatique ?
10. Que signifie « cookie » en langage informatique ?

REPONSES

1. Début 1994
2. « Bug » signifie « punaise / insecte en anglais ». Un « bug » désigne un problème dans le système informatique. Anecdote : il a été nommé ainsi car le premier bug aurait eu lieu à cause d'un papillon coincé dans la machine.
3. En 1983
4. Bleu : le créateur de Facebook est daltonien, la couleur bleue est plus reconnaissable pour lui.

5. C'est ibm Simon.

6. En aout 1994

7. C'est HTC

8. En 2008

9. « Web » désigne le réseau de communication et de stockage de données « internet ». « Web » signifie « toile » en anglais.

10. « Cookie » désigne un fichier déposé sur notre ordinateur et qui permet de mémoriser des informations lorsqu'on utilise internet (nos identifiants et mots de passe, nos centres d'intérêts, le temps passé sur la page, etc...).

Ateliers sur l'accès aux droits en santé

Il a été proposé aux personnes de prendre connaissances de documents conçus par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) pour que les personnes connaissent leurs droits.

Certaines personnes ont trouvé ces dépliants très complets. D'autres estimaient avoir besoin d'un document plus global et plus simple pour connaître l'ensemble de ses droits. A ce titre, la présentation de Mme BRAILLON sur les différents droits en matière de santé a été très appréciée (voir annexe).

Deux groupes ont noté des commentaires suite à la lecture des documents présentés (également annexé), sur le fond comme la forme. Les voici :

Sur le fond	Sur la forme
Être plus explicite sur le type de verres remboursé. Quel remboursement des verres progressifs ?	Changer les canaux de distribution des informations sur les droits. Exemples : panneaux publicitaires en mairie, publicité à la télé, précisant les modalités de remboursement (comme les pubs sur les appareils auditifs ou les lunettes). Ou même créer une chaîne d'infos sur tous les droits (sécu, CAF, logement).
Être plus explicite sur le remboursement dentaire	Mettre les droits sur la carte vitale : médecins conventionnés, spécialistes qui pratiquent le dépassement d'honoraires
Faire apparaître tout ce qui n'est pas remboursé par la CMU	Diffuser sous forme d'annuaire les adresses et coordonnées des centres de santé et lieux d'accueil du public des Caisses Primaires d'Assurance Maladie (CPAM)
Que faire en cas de refus CMU-AME ? ➤ voir documents refus de soins envoyés par Médecins du Monde et transférés en pièce-jointe	
Faire une communication sur les dépassements d'honoraires	
Plus de transparence sur les remboursements CPAM	

Ces échanges ont aussi donné l'occasion à des prises de parole pour améliorer les droits et les soins :

Rembourser les soins non remboursés (podologue, diététicienne, et de manière générale tout ce qui n'est pas remboursé)
Gratuité des soins pour tous : vive l'Alsace !
Difficulté de comprendre les remboursements des mutuelles
Trier les informations du dossier au changement de caisse d'un assuré



Le Conseil Régional
des Personnes Accueillies / Accompagnées

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

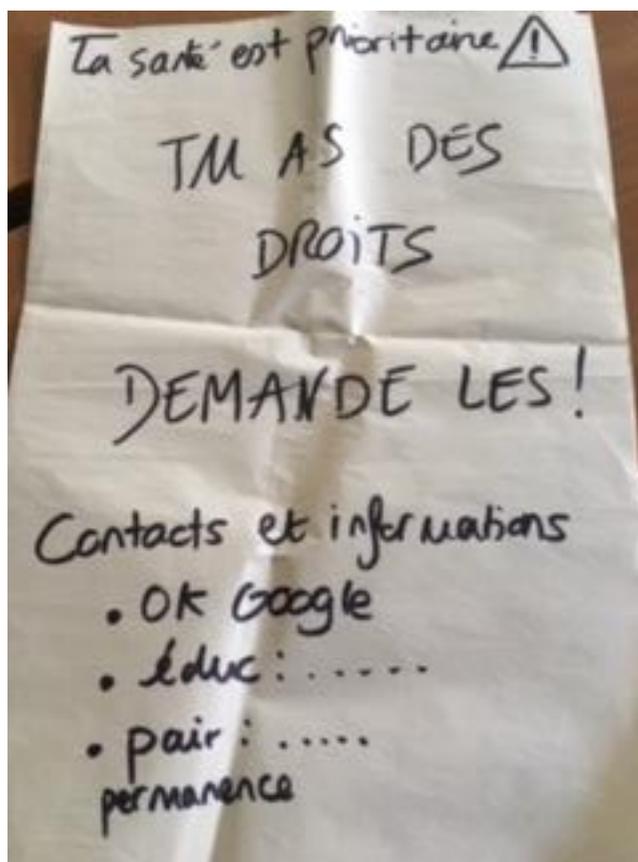
SECOURIR, ACCOMPAGNER, RECONSTRUIRE
La Fondation de l'Armée du Salut



Faciliter le recours au défenseur des droits

Améliorer les aides de l'Etat pour l'installation de médecins en milieu rural

Un troisième groupe a proposé une affiche pour mobiliser les personnes dans leurs démarches d'accès aux droits et les orienter vers les bons interlocuteurs pour connaître leurs droits :



INTERVENANTS

Toutes les présentations qui ont parsemé la journée sont à retrouver en annexe.

Mme Christine ARNAULT, chargée d'inclusion au numérique à la Fédération des acteurs de la solidarité :

- Les dispositifs d'accès et d'accompagnement au numérique (voir présentation en annexe).

Mme Laurence BRAILLON, directrice adjointe CPAM du Rhône en charge de l'accès aux droits

- Les droits en matière de santé (sécurité sociale = assurance maladie = CPAM)

Interventions de la salle :

- ⇒ On constate des écarts entre la loi et la réalité (médecins qui pratiquent des dépassements d'honoraires alors qu'on a la CMU-C...)
- ⇒ Le numérique est un obstacle pour certaines personnes pour l'accès à certains droits.

Quelques infos en + :

- PLANIR est le Plan Local d'Accompagnement du Non-Recours, des Incompréhensions et Ruptures de l'Assurance Maladie. C'est un service d'accompagnement pour les jeunes assurés. « Cette offre de service attentionné s'adapte aux besoins exprimés par le jeune et propose une offre de bilan de santé, un suivi post-bilan de santé, une offre prévention sous forme d'ateliers thématiques ainsi qu'un accompagnement social. L'entrée dans le dispositif est facultative et fait l'objet d'un recueil de consentement par le partenaire de l'assurance maladie. Les partenaires (Missions locales jeunes, CFA, écoles de la deuxième chance, foyers de jeunes travailleurs, CCAS, Centres sociaux, protection judiciaire de la jeunesse, centre d'hébergement et de réinsertion sociale...) remplissent un questionnaire avec le jeune concerné puis le transmettent, avec son accord, à la CPAM. »¹
- PFIDASS est la Plate-Forme d'Intervention Départementale pour l'Accès aux Soins et à la Santé. Elle a pour objectif d'accompagner les assurés sociaux dans leurs démarches de soins pour ceux qui y auraient renoncé.
- les numéros de services publics vont devenir gratuits (loi du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une Société de confiance – ESSOC). **Attente du décret d'application.**

¹ CPAM de l'Ain et CIL. Mentions d'informations. http://www.ameli.fr/fileadmin/user_upload/documents/Note_d_information_local_planir.pdf

- Les centres de santé (film) qui proposent des bilans de santé gratuit

Interventions de la salle :

⇒ Souhait d'avoir les adresses des CPAM et des centres de santé

- Le 100% santé, qui va permettre une meilleure prise en charge des frais de santé dentaire et ophtalmologique

EVALUATION DE LA JOURNÉE – questionnaires remplis par les participants

La séance a fini tardivement et ce temps d'évaluation n'a pas pu être mené comme souhaité. Il y a eu tout de même 8 répondants.

Personne répondante :	Q1 : « Pourquoi êtes-vous venu au CRPA aujourd'hui ? »	Q2 : « Pourquoi reviendrez-vous au CRPA la prochaine fois (ou pourquoi pas ?) »
Personne accueillie ou accompagnée	<ul style="list-style-type: none"> • Pour m'informer sur internet • Parce que le thème du numérique m'intéresse beaucoup et je voulais pouvoir en parler • Pour apprendre les droits qu'on ne connaît pas et rompre la solitude • Pour participer à l'atelier sur le numérique et pour apprendre des choses • Pour entendre les problèmes qui touchent la société (les personnes en précarité) • Le sujet du numérique ; mais intéressant pour l'intervention de la CPAM aussi 	<ul style="list-style-type: none"> • / • Pour parler et échanger sur le prochain thème et parce que c'est bien organisé • Pour apprendre • A chaque fois il y a un thème qui m'intéresse, et aussi pour passer un moment convivial • Toujours pour essayer de discuter et partager des idées sur les problèmes qui touchent à la société humaine
Travailleurs sociaux		
Autres (coordinatrice projet, et inconnu)	<ul style="list-style-type: none"> • La thématique nous intéressait +proximité géographique • Parce que j'adore me lever à 6h du matin et prendre le train pour aller à Montbrison 	<ul style="list-style-type: none"> • Cela dépend de la thématique et du lieu. Mais il faudrait plus de temps pour la restitution des ateliers en plénière, plus d'animation participative (reprenre la méthodologie de l'éducation populaire).



		<ul style="list-style-type: none">• Parce que je suis obligé, mais je ne reviens que s'il y a mes copains et copines
--	--	--

Le tableau qui suit a été rempli par 7 répondants sur 8 (l'un n'a pas répondu à la colonne de gauche) :

2/ Qu'est-ce qu'une plénière réussie pour vous ? Cochez les cases à gauche :	3/ Est-ce que la plénière d'aujourd'hui était réussie pour vous ? Cochez les cases à droite :
5/6 ²	J'ai appris des choses sur mes droits, sur les dispositifs 7/7
4/6	J'ai appris des choses sur les politiques 1/7
5/6	J'ai pu prendre la parole 5/7

² Mode de lecture : « Sur 6 répondants, 5 personnes ont coché cette case »



5/6	J'ai pu expliquer ce que je vis vraiment	3/7
2/6	J'ai compris ce que d'autres personnes vivent et dont je n'avais pas conscience	3/7
3/6	J'ai rencontré d'autres personnes qui vivent les mêmes choses que moi	3/7
4/6	Ensemble, nous avons proposé des solutions	6/7
4/6	Mon avis a été entendu	4/7
3/6	J'ai bien mangé !	5/6

6 des 7 répondants sont prêts à répondre à des questionnaires envoyés par mail dans leurs structures. Beaucoup invoquent le fait qu'ils veulent continuer à apprendre des choses sur leurs droits.

A la question **Pensez-vous faire quelque chose pour mieux accéder à vos droits (santé, numérique) suite à ce CRPA ?**, 6 personnes ont répondu oui (et une que cela concernait plus les personnes accompagnées) :

4 « oui » :

« Oui. Il y a le PIMMS, les EPN, la MSAP qui peut m'aider à accéder à mes droits. La CPAM pour la santé. »

« Oui. On a appris qu'on a plus de droits supplémentaires. » « Sur les droits de prévention en santé : examens gratuits et dépistage ».

« Oui. Pas mal d'idées que je vais prendre en considération ».

« Oui, me renseigner sur les options qui s'offrent à moi pour accéder au numérique et faire un bilan santé. »

2 « non » :

« Non, car je ne connais pas trop de chose du CRPA. »

CALENDRIER

Prochaine plénière (lieu et date à définir). Thématique : l'accès au logement pour les personnes en situation de précarité (16 votes).