

# Comment rendre l'accès aux soins plus égalitaire ?

La crise sanitaire liée au Covid-19 a accentué les inégalités d'accès aux soins en France. Pire, les déserts médicaux se sont même étendus. Le numérique pourrait être une partie de la solution, à condition d'être inclusif, participatif, et combiné à des actions de terrain.

---

En 2020, plus d'un Français sur dix (11,1 %) vivait dans une commune dans laquelle l'accès à un médecin généraliste est limité, soit 3,5 points de plus qu'en 2012. Des disparités territoriales qui, néanmoins, sont loin d'être une fatalité. En effet, les innovations, à l'image de la téléconsultation, apportent des solutions concrètes. Mais sont-elles pour autant suffisantes pour résorber le fossé qui s'est creusé ?

C'est la question que se sont posés les invités de la table-ronde "Comment rendre l'accès aux soins plus égalitaire ?" Abdelaali El Badaoui - infirmier de profession et Président - Fondateur de l'association Banlieues Santé -, Aude Nyadanu - fondatrice de la startup Lowpital -, et Erwann Bertheleme, Directeur innovation Aéma pour Macif -, lors de la Maddy Keynote 2021.

## La tech n'est qu'un moyen et non une fin en soi

Comment parler inégalité sans aborder le sujet de la fracture numérique ?  
Selon le Baromètre "La France de la fibre optique" réalisé par Terra Nova, seul

60 % du pays était connecté fin 2020, à la défaveur des zones rurales et périphériques toujours sous-équipées. Autre fait avéré : tous les usagers ne sont pas nécessairement à l'aise avec la tech, à commencer par les plus âgés.

Aujourd'hui, le décrochage n'est pas que scolaire. Il est aussi sanitaire. Les inégalités n'affectent pas que l'accès aux soins. L'accès à l'information et la capacité à agir sont eux aussi problématiques. La question est donc de savoir comment connecter ces outils aux citoyens et comment les accompagner jusqu'à la prise de rendez-vous. *« Les solutions doivent venir du terrain. L'adoption des nouvelles solutions digitales viendra d'autant plus facilement qu'elles répondent à un besoin réel, explique Erwann Bertheleme. Les solutions qui émergent ne peuvent pas s'adresser qu'à 80 % de la population. »*

Comme le rappelle Aude Nyadanu, le numérique n'est pas une réponse universelle. En ce sens, l'innovation n'est pas que purement technologique. Les solutions low tech et l'innovation organisationnelle sont tout aussi essentielles pour résorber les inégalités. Dans certains secteurs, comme la psychiatrie, elles sont même bien plus adaptées. C'est pourquoi il est essentiel de penser la santé autrement et de l'aborder d'un point de vue holistique, au risque de passer à côté d'une innovation.

## Écoute, inclusion et participation

*« Intégrer tous les acteurs est une solution, mais la tech ne peut solutionner toutes les problématiques de santé publique, poursuit Abdelaali El Badaoui. Ce*

*qui manque aujourd'hui et qui continue de creuser le fossé provient du fait que l'on ne prend pas le temps d'écouter les patients. L'écoute est plus importante que la parole. »*

L'association Banlieues Santé a ainsi créé le « Café des femmes ». Pourquoi les femmes ? Parce qu'elles sont les véritables forces vives de leur territoire. À travers une cartographie de leurs besoins et de leurs actions sur le terrain, l'idée de ce tiers lieu est de les replacer sur des parcours de formation, de santé, de bien-être, d'éducation... pour les rendre ainsi autonomes dans la prise en main de leurs difficultés.

Autre initiative : les créathons lancés par Lowpital. Ces événements d'innovation collective, ouverts au grand public, visent à améliorer le quotidien à l'hôpital et le suivi patient en replaçant les besoins utilisateurs au centre du processus d'innovation. Créer une mixité de points de vue, experts et non-experts, en invitant les citoyens à passer 3 jours en immersion dans le milieu hospitalier. Pour Aude Nyadanu, *« il est important de faire confiance à l'utilisateur pour mieux comprendre son besoin et être davantage ancré dans une démarche bottom up. Le numérique n'est qu'une partie de la solution. C'est un bonus à la relation humaine. Le participatif est une approche beaucoup plus vertueuse. »*

## Le modèle phygital, socle d'un accès aux soins plus égalitaire

L'innovation sociétale se fait par le terrain ! C'est pourquoi il est essentiel de multiplier les liens entre la réalité et les grands groupes. Abdelaali El Badaoui a ainsi invité Nicolas Hieronimus, Directeur Général du groupe L'Oréal et premier partenaire de l'association, à passer toute une journée dans les quartiers de Seine-Saint-Denis pour mieux comprendre l'intérêt de financer le plancton associatif. Une prise de conscience qu'il appartient aux « licornes associatives » d'impulser.

*« Le modèle phygital est la clé d'efficacité et d'égalité du système de soins, précise Erwann Bertheleme. Nous avons besoin de structures innovantes, proches du terrain qui vont coordonner des parcours de soins plus facilement, accéder à un certain nombre de données médicales anonymisées et, de cette manière, permettre d'améliorer l'efficacité globale du système. Mais le système ne sera véritablement performant que s'il est également économiquement viable. C'est là que les mutuelles jouent un rôle fondamental, notamment dans le remboursement de la santé. »*

Un accès égalitaire aux soins au cœur de la culture mutualiste qui guide la MACIF dans sa stratégie d'investissements au sein de startups. Avec un

leitmotiv historique ancré: proposer des solutions accessibles à tous, qui favorisent les parcours de soins plus flexibles, plus rapides, dans tous les territoires et à moindre coût, à l'image de Sym Optic , startup dans laquelle la Macif vient d'investir, qui propose de déverrouiller les parcours optiques grâce à un diagnostic simplifié et une offre de verres clipsables.

*Maddyness, partenaire média de la Macif*

---

Article écrit par MADDYNESS, AVEC LA MACIF