

Prestation d'accompagnement
visant à l'impulsion et au soutien
des dynamiques d'inclusion
numérique en santé

Roubaix

*Feuille de route visant à l'amélioration
de l'inclusion numérique sur le territoire*

Juillet 2025

VILLE DE
ROUBAIX



**EURO
GROUP
CONSULTING**

Leading positive transformation

1	Calendrier général	<i>Page 03</i>
2	Objectifs prioritaires	<i>Page 05</i>
	Renforcer la communication sur les dispositifs d'inclusion numériques existants	<i>Page 08</i>
	Clarifier l'offre d'inclusion numérique en santé sur le territoire et améliorer l'identification physique des lieux	<i>Page 13</i>
3	Annexe	<i>Page 16</i>

Calendrier général



	2025	2026
--	------	------

Cadre de travail	Groupe de travail autour de la communication et de la gouvernance	
-------------------------	---	--

Objectif 1 – Renforcer la communication sur les dispositifs d’inclusion numériques existants

Sous-objectif 1 : Renforcer la communication à destination de la population	Préparation de la communication papier (flyers, affiches, articles)	Déploiement de la communication
	Préparation de la communication numérique (posts, images, etc.)	
	Identifier des événements sur lesquels capitaliser	
	Formation d’acteurs relais	Déploiement de la démarche d’aller-vers et organisation de temps de rencontre
Sous-objectif 2 : Renforcer la communication à destination des professionnels de santé	Organisation de temps de rencontre avec des professionnels de santé	
	Préparation de la communication papier	Diffusion des flyers

Objectif 2 – Clarifier et structurer l’offre d’inclusion numérique sur le territoire et améliorer l’identification physique des lieux

Sous-objectif 1 : Clarifier l’offre d’inclusion numérique en santé sur le territoire	Création d’un groupe d’intérêt	
	Création et diffusion d’un espace de partage de l’information	
Sous-objectif 2 : Améliorer l’identification physique des lieux	Travail sur la création d’un label public local	Communication autour du label

Objectifs prioritaires et actions associées

2

La mise en place d'un groupe de travail sur la communication et la gouvernance constitue un prérequis pour l'ensemble des actions de la feuille de route.

Action 0 Mettre en place un groupe de travail autour de la communication et de la gouvernance

Porteur et partenaires :

- Pilotage : CCAS / Ville de Roubaix
- Partenaires : service communication de la ville, partenaires qui souhaitent s'investir sur ce volet

Description du projet

1. Identifier les partenaires souhaitant s'investir sur le volet communication et gouvernance et créer un groupe de travail dédié
2. Définir la stratégie de communication

Des propositions ont été faites sur ce sujet en atelier de travail :

- *Supprimer tous les termes stigmatisants et/ou complexes tels que « inclusion numérique », « public cible », etc. dans la communication*
 - *Vulgariser et simplifier la façon de communiquer, par exemple en prévoyant des communications en FALC (Facile A Lire et à Comprendre) pour toucher la population au sens large*
 - *Définir pour chaque « cible » (jeunes, seniors, professionnels de santé, etc.), l'angle d'approche pour que la communication suscite l'envie et un attrait pour l'utilisation des dispositifs d'inclusion numérique*
 - *Multiplier les canaux de communication (papier, numérique, événements, etc.) et capitaliser sur des acteurs relais pour diffuser plus largement l'information*
4. Définir un plan de communication cohérent pour les deux cibles (population et professionnels de santé) et tenant compte des différents canaux de communication envisagés (papier, numérique, événements)
 5. Capitaliser sur la cartographie du SIILAB et les travaux menés pour compléter la cartographie des dispositifs d'inclusion numérique afin d'alimenter les supports de communication

Modalités de financement : appui sur les ressources humaines du CCAS, de la Ville et des partenaires

Indicateur de suivi du projet : nombre de réunions de travail réalisées, stratégie et plan de communication formalisés

Sur la connaissance des dispositifs d'inclusion numérique

- Le taux de répondants au questionnaire population indiquant connaître les dispositifs d'inclusion numérique en santé (74%) est très bon. Ce taux élevé est toutefois certainement lié au fait qu'une grande partie des questionnaires ont été complétés par des usagers du CCAS, ce qui constitue un biais statistique. La **méconnaissance des dispositifs par la majeure partie des acteurs territoriaux et des professionnels de santé**, va dans ce sens. Un renforcement de la visibilité des dispositifs contribuerait certainement à renforcer leur usage.
- **La moitié des acteurs territoriaux indique ne pas connaître les dispositifs d'inclusion numérique.** 7 répondants sur les 10 indiquant en connaître mentionnent France Services.
- Les professionnels de santé connaissent dans l'ensemble très mal les dispositifs existants, 38% des répondants ne connaissant aucun dispositif. France Services est connu de nom par seulement 9% des professionnels de santé, les autres ne connaissant pas du tout le dispositif. **Les professionnels de santé indiquent à 84% souhaiter avoir davantage d'informations pour aider / orienter les patients** (informations sur les dispositifs d'inclusion numérique existants et/ou sur les dispositifs qui facilitent l'inclusion numérique pour les personnes en situation de handicap).

Sur l'usage des outils numériques

Usages de base des outils numériques

- Le niveau de compétence sur les usages de base est relativement bon parmi les répondants au questionnaire population. Toutefois, **les acteurs territoriaux identifient des besoins importants sur l'utilisation des outils numériques et l'aide à la réalisation de démarches administratives en ligne.** 33% des répondants au questionnaire population indiquent d'ailleurs souhaiter apprendre à faire leurs démarches en ligne de façon autonome, un taux relativement élevé par rapport aux autres territoires étudiés.
- **Quasiment tous gratuits et ouverts à tous, les dispositifs de montée en compétence** sur l'utilisation des outils numérique existants sur le territoire **couvrent tous les quartiers de la ville.** Des ateliers collectifs comme des appuis individuels sont proposés. Ces dispositifs peuvent toutefois être difficilement accessibles pour les personnes en emploi, la quasi-totalité d'entre eux étant uniquement accessible en semaine et en journée.
- Par ailleurs, **40% des répondants indiquent que l'utilisation des outils informatiques leur fait peur ou parfois peur**, un taux particulièrement élevé par rapport aux autres territoires élevés. Ce point qui doit être pris en compte dans la façon d'appréhender les formations avec la population.

Usage des outils numériques en santé

- Le **niveau de compétence de la population sur les usages numériques liés à la santé est moins bon que sur les usages de base.** Les acteurs territoriaux de même que les professionnels de santé remontent des **besoins très fréquents ou courants de la population sur l'utilisation du compte Ameli** (70% selon les acteurs territoriaux, 44% selon les professionnels de santé). Les besoins identifiés sont significativement moins importants sur le compte Mon Espace Santé (50% selon les acteurs territoriaux, 42% selon les professionnels de santé). Les professionnels de santé sont également 57% à remonter des besoins de leurs patients quant à l'utilisation d'une plateforme de prise de rdv en ligne.

Usages de base des outils numériques (suite)

- Les 12 dispositifs existants proposent une aide à la réalisation des démarches liées à la santé en ligne. **8 dispositifs proposent également une montée en compétence sur la réalisation de ces démarches.** Les dispositifs sont quasiment tous gratuits et ouverts à tous. Ces dispositifs peuvent toutefois être difficilement accessibles pour les personnes en emploi, la quasi-totalité d'entre eux étant uniquement accessible en semaine et en journée. Il n'y a pas d'ambassadeur Mon Espace Santé sur le territoire et peu de dispositifs accompagnent l'utilisation de ce compte.
- **71% des professionnels de santé ayant répondu ont déjà bénéficié d'un certain nombre d'appuis dans l'usage des outils numériques** dans le cadre de leur activité professionnelle. 62% estiment toutefois avoir encore des besoins d'accompagnement, dont 22 sur l'utilisation de Mon Espace Santé, 19 sur l'INS, 12 sur Viatrajectoire et 10 sur l'utilisation de la messagerie sécurisée de santé.

Face à ces constats, **deux objectifs prioritaires** ont été formulés pour le projet :

1. Renforcer la connaissance par la population et les professionnels de santé des dispositifs d'inclusion numérique existants, qu'ils soient généralistes ou plus centrés sur la santé

2. Clarifier l'offre d'inclusion numérique en santé sur le territoire et améliorer l'identification physique des lieux, par exemple via des enseignes, afin de toucher les publics éloignés ou empêchés



Objectif 1

Renforcer la communication sur les dispositifs d'inclusion numériques existants

Actions à mettre en œuvre pour répondre à l'objectif

Actions à mettre en œuvre

Impact

Faisabilité

1

Renforcer la communication à destination de la population

- Développer la communication papier
- Développer la communication numérique
- Capitaliser sur des événements
- Communiquer via des acteurs relais



2

Renforcer la communication à destination des professionnels de santé





Objectif 1

Renforcer la communication sur les dispositifs d'inclusion numériques existants

Sous-objectif 01 : renforcer la communication à destination de la population

Action 1 Développer la communication papier à destination de la population

Porteur et partenaires :

- Pilotage : **à définir**
- Partenaires : **à définir**

Description du projet

1. Sur la base des travaux réalisés dans le cadre de l'action 0, créer des flyers et affiches adaptés aux différents profils cibles dans la population (jeunes, seniors, famille, etc.) et prendre contact avec publications locales pour communiquer sur le sujet de l'inclusion numérique en santé
Propositions faites en atelier : faire des flyers et des affiches dans plusieurs langues différentes (français, anglais, arabe)
2. Définir les modalités de distribution des supports papier
Propositions faites en ateliers : intégrer les flyers dans les colis des aînés de Roubaix à Noël, tracter les flyers dans des lieux publics dans une démarche d'aller-vers (ex : marchés), distribuer des affiches dans les commerces (médiathèques, pharmacies, spots de restauration rapide, boulangeries, salles de sport, etc.), dans les écoles, les cabinets médicaux, etc..
3. Imprimer et distribuer les supports papier
4. Rédiger des articles pour des publications locales (journal de Roubaix, OR2S, PREFAS, etc.)

Modalités de financement : modalités de financement des flyers à définir

Indicateur de suivi du projet : nombre de personnes touchées directement par ces communications (ex : nombre de flyers livrés via le colis des aînées, etc.), nombre d'endroits stratégiques disposant des flyers, nombre d'articles publiés

Action 2 Développer la communication numérique à destination de la population

Porteur et partenaires :

- Pilotage : **à définir**
- Partenaires : CPAM, **autres acteurs à définir**

Description du projet

1. Sur la base des travaux réalisés dans le cadre de l'action 0, préparer les éléments (posts, images, messages audios et vidéos, etc.) pour la communication via les réseaux sociaux. Etudier la possibilité de faire appel à des figures extérieures comme un rappeur ou un influenceur.
2. Préparer une campagne emailing ou sms via la CPAM, à destination de publics éloignés du soin (ex : public n'ayant pas utilisé sa carte vitale depuis x mois)

Modalités de financement : à définir

Indicateur de suivi du projet : nombre de personnes touchées par la campagne de communication, évaluation du niveau de connaissance des dispositifs par la population via des études ciblées



Objectif 1

Renforcer la communication sur les dispositifs d'inclusion numériques existants

Sous-objectif 01 : renforcer la communication à destination de la population (*suite*)

Action 3 Capitaliser sur des événements pour communiquer auprès de la population

Porteur et partenaires :

- Pilotage : à définir
- Partenaires : à définir

Description du projet

1. Identifier des événements et des campagnes déjà existants (ex : mars bleu, le Forum santé, les Jeudis de l'info, la JAE, les campagnes de prévention, etc.) auxquels s'associer pour communiquer autour de l'inclusion numérique
2. Identifier les partenaires à associer à ces événements
3. Préparer les supports pour faciliter la communication autour de l'inclusion numérique en santé lors de ces événements

Modalités de financement : événements déjà financés par des acteurs locaux, régionaux ou nationaux

Indicateur de suivi du projet : nombre d'événements au cours desquels le sujet de l'inclusion numérique a été mis en avant, nombre de personnes présentes à ces événements

Action 4 Communiquer via des acteurs relais

Porteur et partenaires :

- Pilotage : à définir
- Partenaires : à définir

Description du projet

Acteurs relais de l'information :

1. Capitaliser sur la communication orale en informant la population grâce au bouche à oreille
2. Former des habitants référents (personnes de confiance dans les quartiers, etc.) pour qu'ils soient des relais de l'information et qu'ils puissent témoigner de leur expérience
3. S'appuyer sur les infrastructures (centres sociaux, Croix Rouge, France Services, Pôle ressource jeunesse, etc.) ou des acteurs (Education Nationale, facteurs, etc.) de proximité pour faire connaître les dispositifs d'inclusion numérique
4. Associer les établissements médico-sociaux (MDPH, MNS, etc.) pour qu'ils relaient les informations auprès de leurs usagers
5. Capitaliser si possible sur les services civiques travaillant pour la Ville pour faire de l'aller-vers

Temps de rencontre :

Organiser des temps de rencontre (petit-déjeuner ou café autour d'un thème) pour informer et sensibiliser la population sur les enjeux de l'inclusion numérique et les dispositifs existants.

Idées issues des ateliers :

- Prévoir des temps de témoignage d'habitants de confiance pour susciter l'intérêt et l'envie
- Prévoir des animations ludiques pour les habitants (ex. : escape game, bingo, etc.)

Modalités de financement : à définir

Indicateur de suivi du projet : nombre d'habitants référents formés, nombre de temps de rencontre réalisés et de participants à ces temps de rencontre



Objectif 1

Renforcer la communication sur les dispositifs d'inclusion numériques existants

Sous-objectif 02 : renforcer la communication à destination des professionnels de santé

Action 1 Renforcer la communication à destination des professionnels de santé

Porteur et partenaires :

- Pilotage : **à définir**
- Partenaires : CPTS, CPAM, acteurs de l'inclusion numérique

Description du projet

Webinaires / temps d'échange

Organiser des temps de rencontre (blabla déj, repas ou café) pour informer et sensibiliser les professionnels de santé sur les enjeux de l'inclusion numérique et les dispositifs existants. Pour cela, mobiliser les acteurs territoriaux (CPTS/URPS/GRADeS) et intervenir auprès des étudiants (notamment dans les IFSI).

Idées issues des ateliers :

- *Prévoir des temps de témoignage de professionnels de santé locaux pour susciter l'intérêt et l'envie auprès des professionnels de santé*
- *Mettre en avant les avantages liés à l'inclusion numérique : gain de temps et d'efficacité*
- *Etudier la pertinence d'organiser ces temps de rencontre avec des habitants, en lien avec les centres sociaux et d'en faire une action de prévention globale (avec le centre examen santé, le GRADeS, etc.)*

Communication papier et numérique

1. Sur la base des travaux réalisés dans le cadre de l'action 0 et notamment la cartographie des dispositifs et partenaires, créer un flyer recto-verso à destination des professionnels de santé afin qu'ils identifient facilement les dispositifs vers lesquels ils peuvent orienter leurs patients en difficulté avec le numérique et les outils numériques de santé
2. Définir les professionnels de santé cibles et prioritaires (ex : médecins généralistes, infirmiers, pharmaciens, sage-femmes, etc.)
3. Communiquer ces informations via un mailing (URPS ou la CPAM), via le livret d'accueil des nouveaux professionnels de santé arrivant sur le territoire et en distribuant ces flyers auprès des professionnels de santé, en s'appuyant sur des relais comme la CPTS et la CPAM.

Modalités de financement : modalités de financement des temps d'échange et des flyers **à définir**

Indicateur de suivi du projet : nombre de professionnels de santé présents aux temps de rencontre, nombre de temps de rencontre / webinaires organisés, nombre de professionnels de santé ayant reçu les flyers



Objectif 2

Clarifier l'offre d'inclusion numérique en santé sur le territoire et améliorer l'identification physique des lieux

Actions à mettre en œuvre pour répondre à l'objectif

Actions à mettre en œuvre

Impact

Faisabilité

1

Clarifier et structurer l'offre d'inclusion numérique sur le territoire

- Créer un groupe d'intérêt
- Créer un espace de partage d'informations



2

Renforcer l'identification physique des lieux

- Créer un label public de proximité





Objectif 2

Clarifier l'offre d'inclusion numérique en santé sur le territoire et améliorer l'identification physique des lieux

Sous-objectif 01 : Clarifier et structurer l'offre d'inclusion numérique en santé sur le territoire

Action 1 Créer un groupe d'intérêt

Porteur et partenaires :

- Pilotage : **à définir**
- Partenaires : acteurs de l'inclusion numérique

Description du projet

1. Créer un groupe d'intérêt regroupant l'ensemble des structures porteurs de dispositifs d'inclusion numérique en santé
2. Définir collectivement le projet social du groupe d'intérêt

Modalités de financement : appui sur les ressources humaines des acteurs territoriaux se mobilisant

Indicateur de suivi du projet : projet social formalisé, nombre de structures dans le groupe d'intérêt

Action 2 Créer un espace de partage d'informations

Porteur et partenaires :

- Pilotage : **à définir**
- Partenaires : acteurs de l'inclusion numérique

Description du projet

1. Compléter la cartographie en ligne du SILAB en y recensant tous les différents dispositifs existants d'inclusion numérique sur la ville (dispositifs généralistes et dispositifs santé)
2. Centraliser les données et informations relatives aux dispositifs d'inclusion numérique dans une base de ressources dédiée (type DORA ou autre outil à définir) dans le but de créer un réseau de partage sur lequel les acteurs territoriaux peuvent retrouver des repères méthodologiques et pratiques pour accompagner efficacement les publics en difficulté avec le numérique
 - Intégrer dans cet espace : le répertoire des dispositifs existants, des kits d'outils de base ou spécifiques (kit Mon Espace Santé incluant notamment des supports de communication, kit aidant numérique, kit concernant l'utilisation de Doctolib, Ameli, etc.), supports ludiques pour des ateliers, tutos à transmettre aux usagers post atelier en plusieurs langues (français, arabe...), etc.
 - Choisir un outil permettant de partager des documents mais également d'échanger entre acteurs territoriaux
 - Identifier d'autres ressources en accès libre sur le site : <https://lesbases.anct.gouv.fr>
3. Identifier les acteurs territoriaux à associer à ce réseau de partage

Modalités de financement : appui sur les ressources humaines des acteurs territoriaux se mobilisant

Indicateur de suivi du projet : nombre de partenaires ayant accès à l'espace de partage, nombre de documents sur l'espace de partage



Objectif 2

Clarifier l'offre d'inclusion numérique en santé sur le territoire et améliorer l'identification physique des lieux

Sous-objectif 02 : Améliorer l'identification physique des lieux

Action 1 Créer un label public de proximité

Porteur et partenaires :

- Pilotage : à définir
- Partenaires : à définir

Description du projet

1. Créer un label local pour valoriser les acteurs de l'inclusion numérique et instaurer un climat de confiance entre les usagers et les dispositifs d'inclusion numérique
 1. Organiser un groupe de travail pour définir le cadre de la labellisation (critères clairs, accessibles et mesurables comme la nature de l'offre, l'amplitude horaire, le niveau de compétences, etc.) et l'apport du label pour les acteurs territoriaux (visibilité, transmission d'informations via une newsletter, organisation de rencontres et d'actions communes, etc.)
 2. Définir un logo / label permettant d'identifier les établissements labellisés depuis l'extérieur (fenêtre, porte, etc.), qui soit accessible
Proposition faite en atelier : travailler avec une structure comme les Papillons Blancs ou un groupe d'utilisateurs de profils variés pour tester le logo
 3. Définir les modalités de labellisation et de suivi du respect des critères de labellisation. Mettre en place la gouvernance associée.
 4. Identifier et mobiliser les acteurs territoriaux pouvant être labellisés
 5. Communiquer autour du label
Propositions faites en atelier : organiser des jeux de piste à destination de la population afin de faciliter la reconnaissance des lieux d'inclusion numérique labellisés

Modalités de financement : appui sur les ressources humaines des acteurs territoriaux se mobilisant

Indicateur de suivi du projet : nombre de structures labellisées, nombre de personnes participant aux jeux de piste