



MINISTÈRE
DE LA SANTÉ
ET DE LA PRÉVENTION

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Le guide pratique

Septembre 2022



Sommaire

1	Accompagnement des usagers et des professionnels de santé	p.4
1.1	Les principaux enjeux identifiés	p.4
1.2	Les pratiques inspirantes	p.5
1.3	Les préconisations sur l'accompagnement des usagers et des professionnels de santé	p.7
2	Facilitation des échanges et de la compréhension	p.9
2.1	Les solutions existantes en littératie	p.9
2.2	Quel outil de communication pour permettre la bonne compréhension de la téléconsultation pour les personnes en situation de handicap ?	p.10
3	Organisation de la téléconsultation	p.10
3.1	Rappel sur les modalités d'accès à la téléconsultation	p.10
3.2	Préconisations pour le bon déroulement d'une téléconsultation	p.12
	Préconisations pour le profil patient n°1	p.12
	Préconisations pour le profil patient n°2	p.13
	Préconisations pour le profil patient n°3	p.14
4	Accessibilité à l'outil numérique	p.16
4.1	Les principaux enjeux identifiés	p.16
4.2	Les pratiques inspirantes en France et aux États-Unis	p.17
5	Les préconisations identifiées sur l'accessibilité de l'outil numérique	p.18

L'accès universel à la télésanté :

une mesure qui s'inscrit dans la mise en œuvre du Ségur de la santé et sollicitée par le Comité interministériel au handicap et par plusieurs associations représentantes des personnes en situation de handicap

L'identification des mesures visant à améliorer l'accessibilité à la téléconsultation de l'ensemble des personnes en situation de handicap est une problématique d'autant plus prégnante que les circonstances sanitaires exceptionnelles liées à la Covid-19 ont familiarisé les patients avec la téléconsultation.

Ce guide pratique, à l'initiative du ministère de la santé et de la prévention (Direction générale de l'offre de soins), vise à dresser après une analyse fine des enjeux et des pratiques inspirantes les préconisations à la fois stratégiques et pragmatiques autour de **4 thématiques clés** choisies par le groupe de travail :

- 1 accompagnement des usagers et des professionnels de santé
- 2 facilitation de l'échange et de la compréhension
- 3 organisation de la téléconsultation
- 4 accessibilité à l'outil numérique

Ce guide pratique, fruit du travail concerté de 22 acteurs associatifs et institutionnels de la santé, du handicap et du numérique, s'appuie ainsi sur :

- des verbatims issus des travaux des groupes de travail (questionnaires, réflexions issues des réunions, etc.)
- des analyses, remarques et réflexions des participants
- des documents, études et cas pratiques externes
- un travail collaboratif associant temps d'échange et travaux préparatoires
- 10 réunions de travail accessibles (transcription et traduction en LSF)

Les participants :

— **associations**

Association française contre les myopathies (AFM-Téléthon)
Association AIDES
APF France Handicap
CoActis santé
DIA Handicap
Fédération Française des Diabétiques (FFD)
Fondation pour l'audition
France Assos Santé
Association pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées (LADAPT)

— **plateforme d'innovation**

H-lab (APF France handicap, Unanimes, Association Valentin Haüy)
Union des associations nationales pour l'inclusion des personnes malentendantes et sourdes (Unanimes)
Union nationale des centres communaux d'action sociale (UNCCAS)
Union nationale interfédérale des œuvres et organismes privés non lucratifs sanitaires et sociaux (UNIOPSS)

— **société savante**

Société Française de Santé Digitale (SFSD)

— **institutions**

Agence Régionale de Santé (ARS) de Nouvelle-Aquitaine
et d'Île-de-France

Comité interministériel du handicap (CIH)

Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA)

Direction générale de la cohésion sociale (DGCS)

Direction générale de l'offre de soins (DGOS)

Délégation interministérielle à la stratégie
pour l'autisme au sein des troubles du neuro-développement

Direction interministérielle du numérique (DINUM)

Haut fonctionnaire au Handicap et à l'inclusion

Délégation ministérielle au numérique en Santé (DNS)

Direction du numérique (DNUM)

Santé Publique France (SPF)

1. Accompagnement des usagers et des professionnels de santé

I.I

Les principaux enjeux identifiés

— Le libre-choix par l'utilisateur du professionnel de santé et du mode de consultation

- Permettre l'identification : il est difficile pour l'utilisateur d'identifier un médecin qui offre les soins demandés via une téléconsultation accessible;
- Garantir le libre choix : les personnes en situation de handicap craignent que l'offre de téléconsultation ne s'impose à eux, pour éviter un déplacement du patient ou du professionnel de santé.

— Des difficultés d'échange entre l'utilisateur et le professionnel de santé susceptibles d'être accentuées par la situation de téléconsultation

- Difficultés liées à la disponibilité de l'information : informations nécessaires à la téléconsultation pour le professionnel, et informations sur les démarches pour le patient.
- Difficultés liées à la disponibilité des solutions techniques d'échange : solutions adaptées au patient (puissance vocale, audition, etc.)
- Difficultés potentiellement accrues pour les personnes en situation de handicap : certaines populations ne sont pas capables de communiquer par écran interposé.

— Un enjeu de préparation et d'organisation de la téléconsultation accru pour une personne en situation de handicap

- Temps de préparation : en plus du temps de préparation classique d'un acte de téléconsultation par le professionnel de santé, une préparation spécifique peut être nécessaire pour organiser celle des personnes en situation de handicap.
- Organisation de la présence d'une médiation : présence d'un interprète et/ou recours à des outils de téléconsultation adaptés aux besoins des personnes en situation de handicap.
- Organisation de la présence d'assistance pour le professionnel médical : présence d'un auxiliaire médical ou connexion à un outil connecté de prise de mesures.



- **Des enjeux d'organisation et de financement de l'accompagnant des personnes en situation de handicap pour assurer le respect de leurs droits**
 - Information sur les modalités d'accompagnement : les patients n'ont pas connaissance des modalités d'accompagnement à leur disposition, ni des financements disponibles (exemple : la possibilité d'accompagnement à la téléconsultation par un IDE ou un pharmacien est peu connue).
 - Choix de l'accompagnant par le patient.
 - Garantie de confidentialité de l'échange.
- **Un besoin de se familiariser, d'expérimenter et d'être formé aux outils pour dépasser l'appréhension des personnes en situation de handicap**
 - Connaître les solutions de téléconsultation adaptées à utiliser : permet de lever la méfiance.
 - Formation aux outils / plateformes de téléconsultation : autant pour les usagers que les professionnels de santé à travers le renforcement des campagnes de diffusion et de sensibilisation aux outils et aux bonnes pratiques.
- **Une nécessité d'acculturation des professionnels de santé à la téléconsultation pour les personnes en situation de handicap**
 - Formation des professionnels de santé à la spécificité du handicap et au cadre d'accompagnement.
 - Réflexivité sur ces nouvelles pratiques : le recours au numérique questionne les pratiques médicales et soulève la problématique de donner du sens au temps partagé avec l'utilisateur dans ce nouveau contexte.

I.2

Les pratiques inspirantes

préparation

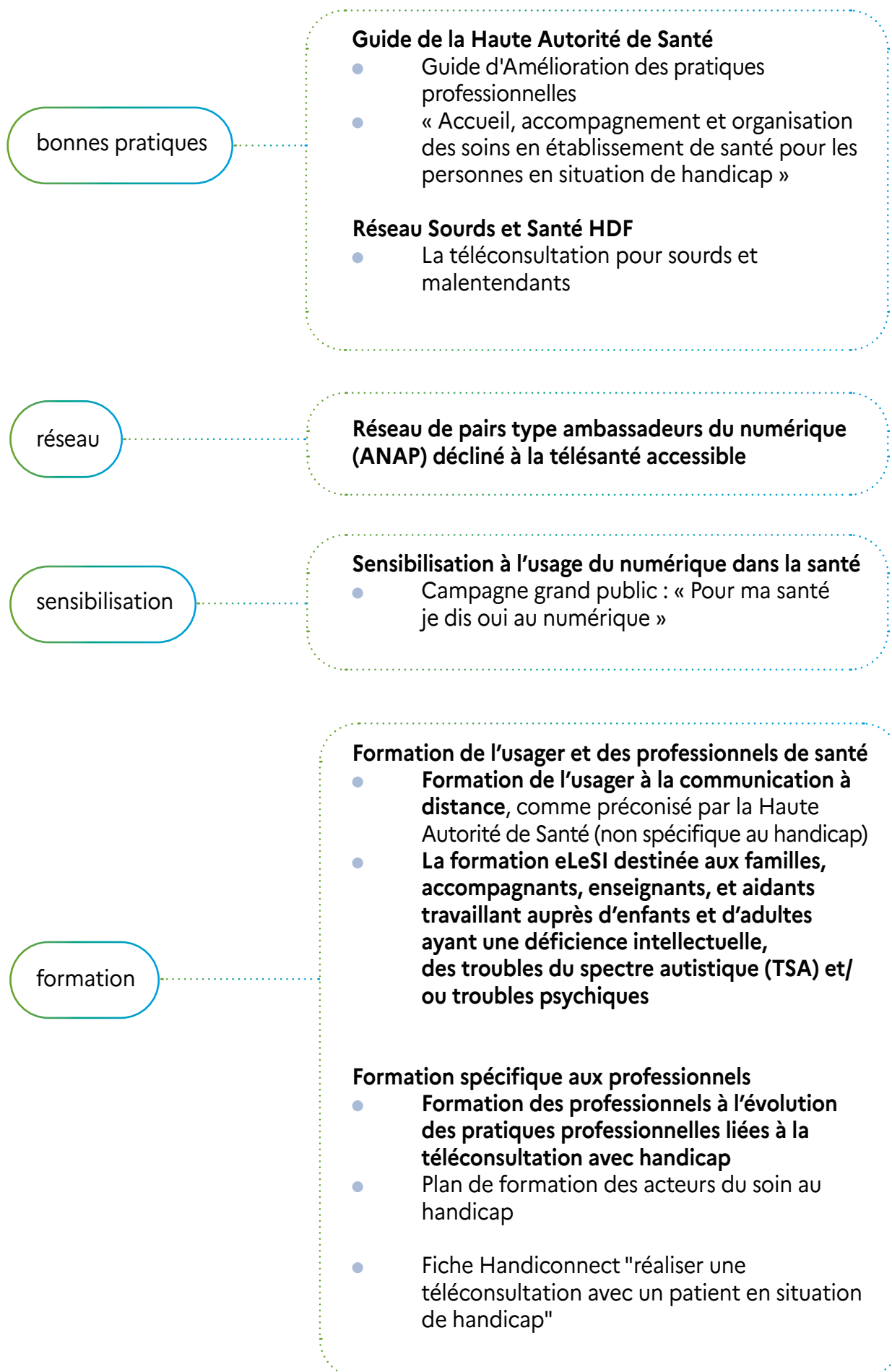
Préparation à la téléconsultation pour les professionnels

- Outils qui permettent en fonction des besoins et de l'objectif de la téléconsultation et du professionnel de définir les outils nécessaires pour la consultation (URPS PACA)
- Aides financières pour équiper les professionnels de santé libéraux à la téléconsultation

accompagnement

Accompagnement des personnes en situation de handicap

- Intervention d'IDEL en ESMS pour accompagnement à la téléconsultation
- Accompagnement à l'outil numérique par une personne en service civique
- Financement de l'accompagnement par une IDE ou un pharmacien (cf. avenant 15 à la convention pharmacien et l'avenant 6 à la convention IDE)
- Fiche santeBD : la téléconsultation



I.3

Les préconisations sur l'accompagnement des usagers et des professionnels de santé**1****Communiquer pour sensibiliser usagers et professionnels de santé**

- Créer des supports de communication sur les aides disponibles, formations accessibles, etc.
- Informer sur l'offre d'accompagnement financée (pharmaciens et infirmier(è)s)

Prévu : organiser une campagne de sensibilisation à l'attention des usagers et des professionnels : voir fiches en annexe (fiche professionnels, fiches patients)

2**Faciliter la préparation et le déroulé de la téléconsultation pour tous**

- Disposer d'un déroulé type de la téléconsultation pour faciliter l'échange et se repérer, avec une liste de questions standards.
- Créer un outil en ligne à destination des professionnels de santé pour identifier ses besoins organisationnels

3**Accompagner à l'utilisation des outils de téléconsultation**

- Aider à la préparation et à la sensibilisation de l'outil, à destination des usagers et des professionnels de santé
- Proposer un entraînement auprès des usagers et des professionnels pour découvrir l'outil et se familiariser

Prévu : inciter le professionnel de santé à choisir un outil de téléconsultation adapté aux patients en situation de handicap sur Mon Espace Santé

Réalisé : favoriser le recours aux personnes en service civique pour sensibiliser et former à l'usage du numérique, notamment de la téléconsultation



4

Favoriser la formation des professionnels et encourager la réflexivité sur les pratiques

- Se former aux outils de téléconsultation et aux bonnes pratiques
- Inscrire la formation à la téléconsultation et à la télésanté dans la formation initiale et continue des professionnels
- Organiser des réflexions pluriprofessionnelles et transversales autour de la téléconsultation PSH
- Permettre aux professionnels de santé d'informer et accompagner une personne en situation de handicap pour une téléconsultation :
- Sur ses droits et son consentement dans le respect des recommandations de la Haute autorité de santé (handicap et TLC)
- Sur la téléconsultation : démarches, suivi et modalités
- Pour assurer le respect des bonnes pratiques de la Haute autorité de santé en téléconsultation pour les personnes en situation de handicap



Réalisé : l'inscription de la télésanté dans les orientations du développement professionnel continu



2. Facilitation des échanges et de la compréhension

2.1 Les solutions existantes en littératie

De nombreux outils existent pour développer la littératie des usagers avec, par extension, une littératie médicale accrue pour ces derniers en leur donnant les clés de connaissances et de compréhension nécessaires au monde qui les entoure.

— Règles et normes

- La Charte d'accessibilité de la communication de l'État propose de réunir l'ensemble des règles et des bonnes pratiques en termes d'accessibilité de la communication
- Les règles européennes définissent les principes d'une information facile à lire et à comprendre (FALC)

— Médias et outils pédagogiques

- Le site internet CAP'acité propose une information citoyenne et accessible en FALC
- Le ministère de la transformation de la fonction publique propose :
 - des vidéos et fiches pratiques pour sensibiliser et s'exercer aux méthodes de simplification des documents administratifs
 - le lexique administratif pour comprendre simplement le jargon administratif
- Les services de prévention et d'information des Unités d'Accueil et de Soins pour Sourds (UASS) dans les hôpitaux permettent de rendre l'information hospitalière accessible aux patients sourds et malentendants.
- Média Pi!, un média en ligne bilingue, propose des articles d'actualité nationale et internationale en LSF et en français (multithématique)

- Santé BD, des outils pédagogiques expliquant la santé avec des dessins et des mots simples, pour mieux comprendre la santé

2.2

Quel outil de communication pour permettre la bonne compréhension de la téléconsultation pour les personnes en situation de handicap ?

Les membres ont émis le souhait de participer au groupe de travail organisé avec les sociétés savantes dans le cadre d'une co-construction avec les usagers. Des mots-clés ont été préalablement identifiés en plénière pour apporter une contribution proactive à ce groupe de travail.



3. Organisation de la téléconsultation

3.1

Rappel sur les modalités d'accès à la téléconsultation

Quelles sont les conditions légales ?

- La téléconsultation doit être réalisée par un **professionnel médical** (médecin, sage-femme, chirurgien-dentiste).
- Celui-ci doit recueillir le **consentement libre et éclairé** du patient. (cf. article L6316-1 du CSP et décret n° 2010-1229 du 19 octobre 2010 relatif à la télémédecine)

— Quelles sont les conditions conventionnelles* ?

- Les actes de téléconsultation remboursés par l'assurance maladie sont effectués par **vidéotransmission** (article L162-14-1 du code de la sécurité sociale)
- **L'accompagnement** à la téléconsultation est pris en charge pour les infirmiers et les pharmaciens.

— Si aucune situation d'exclusion clinique n'a été identifiée par la littérature et la concertation des parties prenantes, sous conditions de connaissance préalable du patient et d'orientation par le médecin traitant, **des critères d'éligibilité à vérifier en amont de la réalisation d'un acte de téléconsultation et de téléexpertise ont été identifiés.**

Éligibilité du patient suivant les recommandations de la Haute autorité de santé

- État clinique et objectifs cliniques : la téléconsultation n'est pas adaptée aux situations exigeant un examen physique direct par le professionnel médical. Toutefois, il n'est pas toujours possible d'identifier ces situations a priori
- Capacités du patient à bénéficier d'une téléconsultation
- En cas de besoin, présence d'une personne de l'entourage du patient
- En cas de besoin, présence d'un professionnel de santé accompagnant
- Disponibilité des données médicales du patient nécessaires à la réalisation de l'acte

3.2

Préconisations pour le bon déroulement d'une téléconsultation

Présentation des caractéristiques clés des 3 profils patients étudiés :



Nom : LARCHET
Prénom : Sylvie
Âge : 46 ans
Lieu de vie : Sylvie habite seule un logement social à 60 km de Amiens.
Situation : Sylvie est sourde et souhaite consulter un médecin généraliste pour des douleurs au ventre. Son médecin traitant n'étant pas disponible.

Caractéristiques



domicile



surdité

Médecin
généraliste
non-programmé

Nom : BEN SAID
Prénom : Samira
 ge : 31 ans
Lieu de vie : Samira habite avec sa famille dans un logement situ    vreux.
Situation : Samira est en situation de plurihandicap. Elle doit consulter son médecin traitant pour effectuer un suivi de son diabète.

Caractéristiques



domicile



plurihandicap

Médecin
généraliste
programmé

Nom : GARDOT
Prénom : Pierre
 ge : 48 ans
Lieu de vie : Pierre vit dans un EHPAD   Toulon.
Situation : Pierre est en situation de plurihandicap. Sur la recommandation de son médecin traitant, Pierre doit consulter un pneumologue pour une première consultation à distance.

Caractéristiques



domicile



plurihandicap

Médecin
spécialisé

PRÉCONISATIONS POUR LE PROFIL PATIENT N°1

ACCÈS UNIVERSEL
À LA TÉLÉCONSULTATION

À chaque étape du parcours de téléconsultation, une ou plusieurs solutions ont été identifiées pour répondre aux points de frictions que peut rencontrer ce profil patient



Nom : LARCHET
Prénom : Sylvie
Âge : 46 ans
Lieu de vie : Sylvie habite seule un logement social à 60 km de Amiens.
Situation : Sylvie est sourde et souhaite consulter un médecin généraliste pour des douleurs au ventre. Son médecin traitant n'étant pas disponible.

Caractéristiques



domicile



surdité



Médecin
généraliste
non-programmé

	Les étapes du parcours de téléconsultation (TLC)	Les solutions identifiées aux point de friction du parcours
Avant la téléconsultation	1/ soins non-programmés : identification du praticien en ligne 1	Pour les institutions publiques et les plateformes de TLC : Disposer d'information sur les plateformes S'assurer que les praticiens disposent des outils d'accessibilité Pour la patiente : joindre une plate forme téléphonique offrant un mode de communication adapté à la personne (LSF-transcription écrite-LPC) pour aider à l'identification d'un professionnel de santé (https://www.info.urgence114.fr/)
	2/ équipement de la patiente et outils de TLC 2	Pour les plateformes de TLC : proposer un accès pour un accompagnant assistant à la téléconsultation avec la patiente Pour le médecin : vérifier que la plateforme de TLC utilisée respecte les critères du Référentiel Ethique pour le numérique en santé
	3/ prise de rendez-vous (recueil du consentement) 3	Pour les plateformes de TLC : Proposer une case à cocher pour valider le consentement Informer le patient de l'existence de services d'assistance téléphonique accessible (LSF-transcription écrite-LPC) pour l'aider à l'identifier un professionnel de santé (https://www.info.urgence114.fr/) Pour la patiente: indiquer les motifs pour mieux cibler la bonne TLC / le bon interlocuteur
	4/ Préparation de la TLC : transmission des documents, accompagnement, choix du lieu, test... 4	Pour le médecin et la patiente : préciser le motif de la TLC Pour le médecin : vérifier les critères d'éligibilité du patient à la TLC
Pendant la téléconsultation	5/ Connexion à l'outil de vidéotransmission du lieu, test... 5	Pour les plateformes de TLC : Prévoir des consignes adaptées sur la plateforme (vocabulaire simple, consignes illustrées...) Prévoir un mode de connexion dégradé en cas de difficultés Proposer un accompagnant assistant à la téléconsultation avec la patiente Proposer une boite de dialogue (chat) pour échanger avec le médecin
	6/ Début de l'entretien : vérification de l'éligibilité, du recueil du consentement et du respect de confidentialité de l'accompagnement 6	Pour le médecin : vérifier que le professionnel de santé n'est pas à contre-jour et consulte dans un endroit éclairé pour une bonne lecture labiale
Après la téléconsultation	7/ Examen clinique 7	Pour le médecin : s'assurer que l'échange est compris, ne pas hésiter à reformuler
	8/ Transmission des documents et complétude du dossier médical 8	Pour le médecin : Faire intervenir le dispositif d'appui à la coordination pour le suivi du parcours de soin. Le compte-rendu sera rédigé et stocké dans le dossier médical de la patiente

PRÉCONISATIONS POUR LE PROFIL PATIENT N°2

ACCÈS UNIVERSEL
À LA TÉLÉCONSULTATION

À chaque étape du parcours de téléconsultation, une ou plusieurs solutions ont été identifiées pour répondre aux points de frictions que peut rencontrer ce profil patient



Nom : BEN SAID

Prénom : Samira

Âge : 31 ans

Lieu de vie : Samira habite avec sa famille dans un logement situé à Évreux.

Situation : Samira est en situation de plurihandicap. Elle doit consulter son médecin traitant pour effectuer un suivi de son diabète.

Caractéristiques



domicile



plurihandicap



Médecin
généraliste
programmé

Les étapes du parcours de téléconsultation (TLC)

Les solutions identifiées aux point de friction du parcours

Avant la téléconsultation

1/ soins programmés :
Information et éligibilité
en présentiel

1

- **Pour le médecin :** en amont, préparer la patiente à la téléconsultation en lui expliquant et en l'informant de ce qu'est la TLC et des outils accessibles ; recueillir ses besoins en termes de communication et d'accompagnement et vérifier son éligibilité.

2/ équipement de
la patiente
et outils de TLC

2

- **Pour le médecin :** S'informer de l'usage de dispositifs de télésurveillance par la patiente. Vérifier que la plateforme de TLC utilisée respecte les critères du Référentiel Ethique pour le numérique en santé

3/ prise de rendez-vous
(recueil du
consentement)

3

- **Pour les institutions publiques :** informer la patiente sur le possible accompagnement à la prise de rendez vous (par un proche ou par une personne désignée)
- **Pour le médecin :** prendre toutes les précautions autour du consentement et de la pleine compréhension de la TLC / recours à un tiers aidant

4/ préparation de la TLC :
transmission des
documents,
accompagnement,
choix du lieu, test...

4

- **Pour le médecin :** prévenir des informations et des examens dont il aura besoin pendant la TLC (ex : test glycémie), du déroulé et de la durée prévue de la TLC. S'assurer de respecter ce déroulé énoncé à la patiente.
- **Pour la patiente :** collecter les données de glycémie avant le rendez-vous et voir les modalités de partage avec le médecin

Pendant la téléconsultation

5/ connexion à l'outil de
vidéotransmission

5

- **Pour la patiente :** se connecter quelques minutes avant le début de la téléconsultation pour tester le matériel

6/ début de l'entretien :
vérification de l'éligibilité,
du recueil du
consentement et du
respect de confidentialité
de l'accompagnement

6

- **Pour le médecin :** Prévoir un temps d'explication plus long pour informer du déroulé de la téléconsultation. Vérifier que la patiente est d'accord avec les modalités d'accompagnement et de réaliser l'acte sans accompagnateur le cas échéant

7/ examen clinique

7

- **Pour le médecin :** S'assurer que l'échange est compris, ne pas hésiter à reformuler

Après la téléconsultation

8/ transmission
des documents et
complétude
du dossier médical

8

- **Pour le médecin :** le compte-rendu sera rédigé et stocké dans le dossier médical de la patiente

PRÉCONISATIONS POUR LE PROFIL PATIENT N°3

ACCÈS UNIVERSEL
À LA TÉLÉCONSULTATION

À chaque étape du parcours de téléconsultation, une ou plusieurs solutions ont été identifiées pour répondre aux points de frictions que peut rencontrer ce profil patient



Nom : GARDOT

Prénom : Pierre

Âge : 48 ans

Lieu de vie : Pierre vit dans un EHPAD à Toulon.

Situation : Pierre est en situation de plurihandicap.

Sur la recommandation de son médecin traitant, Pierre doit consulter un pneumologue pour une première consultation à distance.

Caractéristiques



domicile



plurihandicap



Médecin
spécialisé

Avant la téléconsultation

Les étapes du parcours de téléconsultation (TLC)

1/ Soins programmés :
Information
et éligibilité en
présentiel

1

2/ équipement du patient
et outils de TLC

2

3/ prise de rendez-vous
(recueil du consentement)

3

4/ préparation de la TLC :
transmission des
documents,
accompagnement, choix
du lieu, test...

4

Pendant la téléconsultation

5/ connexion à l'outil
de vidéotransmission

5

6/ début de l'entretien :
vérification de l'éligibilité,
du recueil du
consentement et du
respect de confidentialité
de l'accompagnement

6

7/ examen clinique

7

Après la téléconsultation

8/ transmission des
documents et complétude
du dossier médical

8

Les solutions identifiées aux point de friction du parcours

• Pour le médecin traitant :

Informé le patient sur le processus de TLC, s'assurer de son éligibilité avec un spécialiste et formaliser son accord pour l'orienter vers ce type de prise en charge.

Informé le patient sur le spécialiste vers lequel il est adressé et s'assurer que ce spécialiste est en mesure de prendre en charge le patient en présentiel si besoin.

• **Pour le médecin traitant :** vérifier que la plateforme de TLC utilisée respecte les critères du Référentiel Ethique pour le numérique en santé

• **Pour l'EHPAD :** prévoir un accompagnement du patient pour la prise de rendez-vous et pour le rendez-vous lui-même

• **Pour le patient :** demander la présence d'un aidant familial par exemple.

• **Pour le médecin traitant :** préciser le motif de la TLC

• **Pour le médecin spécialiste :** vérifier les critères d'éligibilité du patient à la TLC

• **Pour le médecin traitant :** transmettre un bilan de santé au spécialiste pour faciliter en amont l'éventuel examen clinique.

• **Pour l'EHPAD :** l'accompagnant se connecte quelques minutes avant le début du rendez-vous pour être en lien avec le pneumologue et vérifier que la connexion fonctionne

• Pour le médecin :

Prévoir un temps d'explication plus long pour informer du déroulé de la téléconsultation

Vérifier que le patient est d'accord avec les modalités d'accompagnement et de réaliser l'acte sans accompagnateur le cas échéant

• **Pour l'EHPAD :** le soignant, s'il dispose d'un outil qui le permet, pourra assister le pneumologue à l'auscultation des poumons.

• Pour le médecin spécialiste :

S'assurer que l'échange est compris, ne pas hésiter à reformuler et en cas d'incompréhension, proposer une alternative en présentiel. Prendre le temps d'expliquer clairement la suite de la séance, les possibles examens à réaliser, etc.

• **Pour le médecin spécialiste :** le compte-rendu sera rédigé et stocké dans le dossier médical du patient

• **Pour l'EHPAD :** s'assurer que le médecin spécialiste, le médecin coordonnateur et le médecin traitant ont les informations suite à la téléconsultation, notamment le compte-rendu.

4. Accessibilité à l'outil numérique

4.1 Les principaux enjeux identifiés

— Approfondir et compléter le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA)

Pour faciliter la mise en œuvre de l'accessibilité numérique, la DINUM édite depuis 2009 le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité – RGAA.

Il fait régulièrement l'objet de nouvelles versions et mises à jour pour s'adapter aux évolutions du Web mais aussi aux changements de normes et de réglementations.

La version 4 du RGAA a été arrêtée conjointement par la ministre chargée des personnes handicapées et le ministre chargé du numérique le 20 septembre 2019. Le référentiel est structuré en 2 parties :

— **les obligations à respecter** : elles s'adressent aux juristes, aux référents accessibilité numérique, aux managers et à tous les professionnels du web et de l'accessibilité.

— **la liste de critères pour vérifier la conformité d'une page web** : elle s'adresse aux éditeurs RGAA. Cliquez ici pour plus d'informations



- le RGAA concerne les outils numériques publics uniquement
- le RGAA évalue l'accessibilité des pages web uniquement et pourrait être élargi
- le RGAA cible l'accessibilité du contenu uniquement et pourrait ajouter une vérification de la lisibilité et de la bonne compréhension

— des modalités de communication à l'accessibilité limitées et non adaptées à tous les handicaps pour la prise de rendez-vous et l'échange avec le professionnel de santé.

« Le référentiel a besoin d'intégrer des critères plus larges : problème de compréhension et de manipulation, difficulté de compréhension ». **APF France Handicap**

« Pas de sous titrage, ni de possibilité de faire appel à un interprète pour pouvoir échanger de manière fluide avec son professionnel de santé »
Fondation pour l'Audition

4.2

Les pratiques inspirantes en France et aux États-Unis

Les critères d'entrée dans Mon Espace Santé pour mesurer la conformité des solutions représentent une opportunité pour mesurer et informer de l'accessibilité des solutions de télésanté

Des dispositifs de communication adaptés déjà disponibles permettent un accès simple aux services d'opérateurs spécialisés en Transcription Instantanée de la Parole (TIP), en visio-interprétation Langue des Signes Française (LSF) ou en visio-codage Langue française Parlée Complétée (LPC)

Des dispositifs de communication inspirants pourraient être transposés sur les plateformes de téléconsultation comme les services de transcription écrite simultanée de la parole, d'interprétation LSF ou de codage LPC en temps-réel lors d'appels téléphoniques ou vidéos



Lors de la crise sanitaire de 2020, le *North Carolina Department of Health and Human Service (NCDHHS)* a mis à disposition en ligne un ensemble de ressources (guides, recommandations techniques, etc.) afin de faciliter la prise en charge en téléconsultation des personnes sourdes, malentendantes et sourd-aveugles. *Cliquez ici pour plus d'informations*



À la même période, le *National Consortium of Telehealth Resource Centers* a organisé la diffusion d'un webinar et de cas d'études afin de sensibiliser les professionnels de santé, plateformes et experts sur la prise en charge du handicap en téléconsultation. *Cliquez ici pour plus d'informations*

5. Les préconisations identifiées sur l'accessibilité de l'outil numérique

1

Définir les critères d'accessibilité techniques intégrés à Mon Espace Santé (MES)



Réalisé : Des critères d'accessibilité seront intégrés aux critères d'inscription d'un outil numérique dans Mon Espace Santé, en qualité de critères éthiques visant à réduire les fractures numériques.



- Les critères ont été réfléchis à partir du référentiel envisagé par le groupe de travail « fractures numériques ». Les critères, structurés autour de 7 principes, ont été partagés et complétés afin de veiller au respect des besoins des personnes en situation de handicap.

2

Obliger l'ensemble des prestataires à renseigner leur degré d'accessibilité au référentiel RGAA pour pouvoir intégrer Mon Espace Santé

3

Mettre en place un dispositif d'incitation et d'évaluation

- Prévoir une incitation à travers l'ouverture d'un appel à projet pour rendre accessibles les outils de téléconsultation.

Il pourrait être prévu une mise en valeur des plateformes exemplaires dans Mon Espace Santé

- Les plateformes de téléconsultation pourraient se voir conditionner l'octroi de financements publics à leur inscription à Mon Espace Santé
- Des modalités de contrôle pourraient être mis en place, éventuellement sous la forme d'audits d'accessibilité par des experts techniques indépendants selon une échéance à définir

- Les critères de Mon Espace Santé en termes d'accessibilité pourraient être de plus en plus exigeants



Réalisé : Appel à projet pour rendre accessible les outils de téléconsultation

4 Organiser la diffusion et la vulgarisation des critères d'accessibilité



- Une campagne d'incitation auprès de tous les professionnels de santé pourrait être organisée afin de choisir une solution accessible



Réalisé : Un podcast à destination des fournisseurs de solutions visant à communiquer autour de ces principes d'accessibilité sera préparé en partenariat avec la cellule G-NIUS (*accessible en cliquant ici*)

5 Rendre accessibles toutes les solutions

- Une réflexion sur l'élargissement du périmètre de la RGAA



PATIENTS ET AIDANTS

Recommandations pour un bon déroulement lors de votre téléconsultation

Ces recommandations du ministère des solidarités et de la santé ont été réalisées avec des associations et des représentants des personnes en situation de handicap. Avec un leitmotiv : la téléconsultation doit être accessible à tous !



Vous avez le choix du professionnel de santé et du mode de consultation : en présence physique du professionnel de santé, ou à distance en téléconsultation

Votre professionnel de santé décide si vous pouvez faire une téléconsultation au regard des recommandations de la haute autorité de santé

Il vous explique le déroulement de la téléconsultation et vous demande votre accord

Vous pouvez changer d'avis à tout moment

Votre téléconsultation est confidentielle, le professionnel de santé respecte le secret professionnel et la sécurité de vos données de santé

Accompagnement à la téléconsultation

Vous pouvez être accompagné pendant la téléconsultation par un proche ou par un professionnel



ZOOM

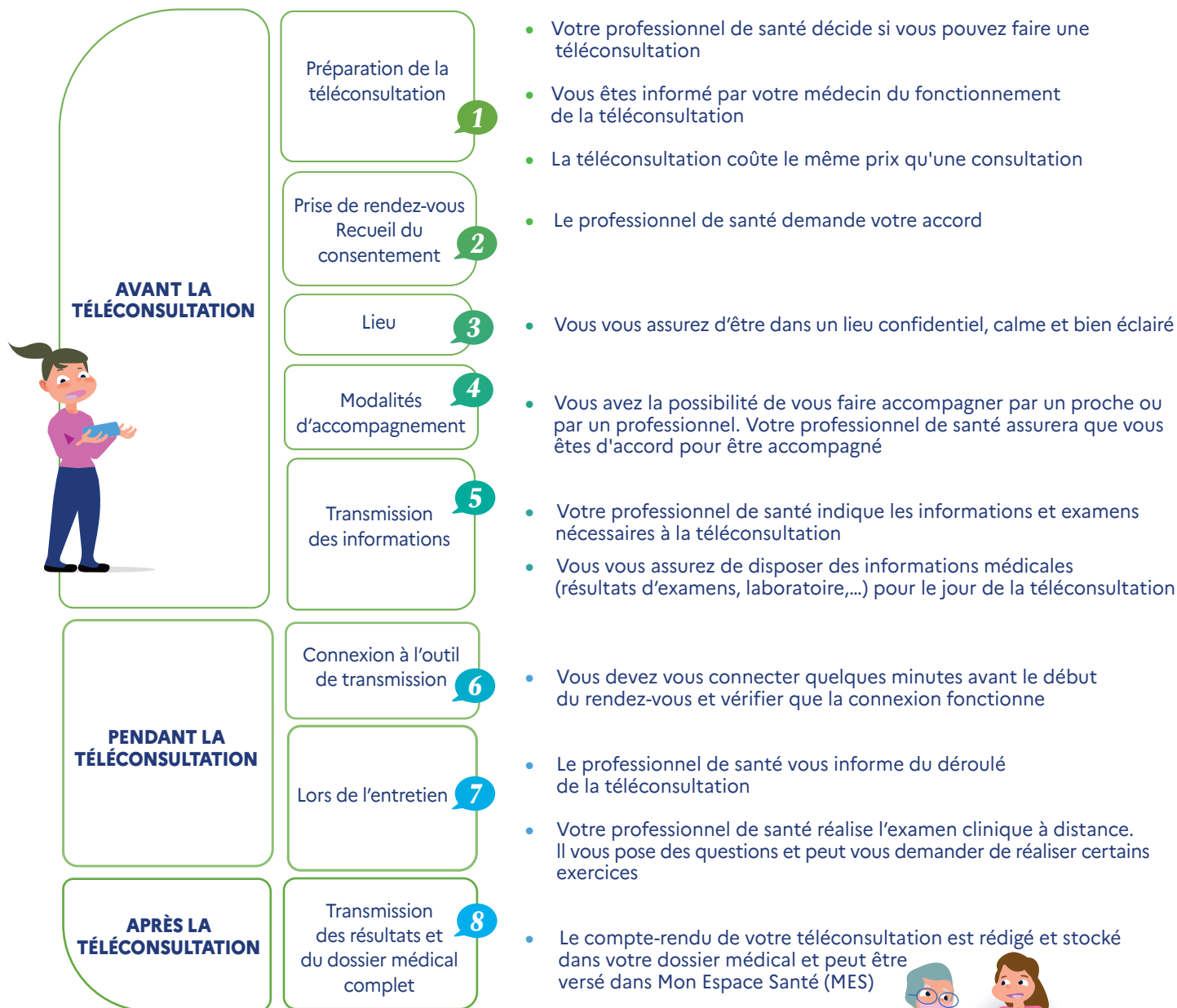
Éligibilité du patient suivant les recommandations de la haute autorité de santé (HAS)

- ✓ État clinique et objectifs cliniques : la téléconsultation n'est pas adaptée aux situations exigeant un examen physique direct par le professionnel médical. Toutefois, il n'est pas toujours possible d'identifier ces situations a priori
- ✓ En cas de besoin, présence d'une personne de l'entourage du patient
- ✓ En cas de besoin, présence d'un professionnel de santé accompagnant
- ✓ Disponibilité des données médicales du patient nécessaires à la réalisation de l'acte
- ✓ Capacités du patient à bénéficier d'une téléconsultation



PATIENTS ET AIDANTS : recommandations pour un bon déroulement lors de votre téléconsultation

Votre rôle dans le bon déroulement de la téléconsultation



FORMATION ET ACCÈS A LA TÉLÉCONSULTATION

Des ressources existent pour vous aider : fiche SantéBD téléconsultation en facile à lire et à comprendre (QR code), vidéo d'information sur la téléconsultation (QR code)

<https://santebd.org/les-fiches-santebd/docteur-generaliste/la-teleconsultation-je-vois-mon-docteursur-un-ecran>

<https://handiconnect.fr/fiches-conseils/gerer-une-teleconsultation-avec-un-patient-en-situation-de-handicap>



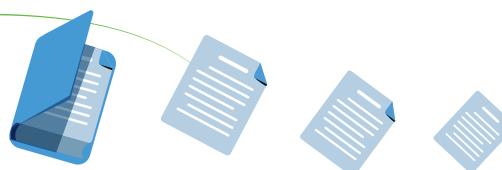


PROFESSIONNELS DE SANTÉ ET MEDICO-SOCIAUX

Préconisations pour le recours à la téléconsultation

Ces recommandations du ministère des solidarités et de la santé ont été réalisées avec des associations et des représentants des personnes en situation de handicap. Une volonté : la téléconsultation doit être accessible à tous

Consultez vite notre
guide pratique !



Privilégiez les solutions accessibles à tous !
Lors du choix du logiciel de téléconsultation,
vous pouvez consulter le degré d'accessibilité
sur Mon espace santé*



Quelques recommandations

- **Pour les professionnels libéraux**
Vous pouvez obtenir des aides financières pour l'équipement en téléconsultation : renseignez-vous auprès de votre CPAM !
Infirmier, pharmacien, vous pouvez bénéficier de financements pour l'accompagnement à la téléconsultation !
- **Pour les professionnels hospitaliers et médico-sociaux**
Pensez à avoir un référent téléconsultation en cas de problème technique !
Vous pouvez faire appel à un infirmier libéral ou à un pharmacien pour l'accompagnement à la téléconsultation !
Vous pouvez avoir recours à des personnes en service civique pour former les équipes à l'usage du numérique !
- **Pour tous**
Formez vous à la téléconsultation dans le cadre du développement professionnel continu !
Utilisez les fiches pédagogiques à destination des professionnels : fiche-conseil Handiconnect.fr ;
pour une téléconsultation réussie avec des patients en situation de handicap,
et une bande-dessinée à destination de vos patients : SantéBD !

Éligibilité du patient à la téléconsultation selon la haute autorité de santé :

- ✓ État clinique et objectifs cliniques : la téléconsultation n'est pas adaptée aux situations exigeant un examen physique direct par le professionnel médical. Toutefois, il n'est pas toujours possible d'identifier ces situations a priori
- ✓ Capacités du patient à bénéficier d'une téléconsultation
- ✓ En cas de besoin, présence d'une personne de l'entourage du patient
- ✓ En cas de besoin, présence d'un professionnel de santé accompagnant
- ✓ Disponibilité des données médicales du patient nécessaires à la réalisation de l'acte

* Mon espace santé = service public français permettant aux citoyens de stocker et de partager leurs documents et leurs données de santé de façon gratuite et sécurisée

<https://santebd.org/les-fiches-santebd/docteur-generaliste/la-teleconsultation-je-vois-mon-docteursur-un-ecran>

<https://handiconnect.fr/fiches-conseils/gerer-une-teleconsultation-avec-un-patient-en-situation-de-handicap>



PROFESSIONNELS DE SANTÉ ET MÉDICO-SOCIAUX : préconisations pour le recours à la téléconsultation

Lors de son 1^{er} contact avec le patient, le médecin vérifie l'éligibilité du patient à la téléconsultation, s'assure du consentement libre et éclairé et de sa possibilité à recourir à un tiers-aidant (familial ou professionnel)



Téléconsultation pour un patient résidant à son domicile

AVANT LA TÉLÉCONSULTATION

En présentiel : éligibilité à la téléconsultation et information **1**

Prise de rendez-vous et recueil du consentement **2**

accompagnement du patient **3**

- Soins programmés : le médecin informe et prévient le patient des examens nécessaires. Il précise le déroulé et la durée de la téléconsultation et s'assure de respecter le déroulé annoncé
- Soins non programmés : le médecin veille à recueillir le motif de téléconsultation
- Pour l'établissement médico-social: prévoir un accompagnement de la personne en situation de handicap pour la prise de rendez-vous et le rendez-vous. Un soignant de l'établissement médico-social peut assister le médecin au besoin

PENDANT LA TÉLÉCONSULTATION

Connexion à l'outil de vidéotransmission **4**

Lors de l'entretien **5**

Examen clinique **6**

- Le médecin s'assure de ne pas être à contre-jour pour une bonne lecture labiale
- Le médecin prévoit un temps d'explication plus long pour informer du déroulé de la téléconsultation
- Il vérifie que la personne en situation de handicap est d'accord avec les modalités d'accompagnement : le cas échéant, il réalise l'acte sans accompagnateur
- Comme pour toute consultation, le médecin s'assure que l'échange est compris et reformule si besoin

APRÈS LA TÉLÉCONSULTATION

Transmission des résultats et complétude dossier médical **7**

- Le compte-rendu est rédigé et stocké dans le dossier médical du patient
- Le médecin peut faire intervenir le dispositif d'appui à la coordination pour le suivi du parcours de soins
- Pour l'établissement médico-social : celui-ci s'assure que le médecin spécialiste, le médecin coordonnateur et le médecin traitant ont les informations à l'issue de la téléconsultation, notamment le compte-rendu

Pour plus d'informations consultez le guide complet



ACCÈS UNIVERSEL
À LA TÉLÉCONSULTATION

FOURNISSEURS DE LOGICIELS ET DE SYSTÈMES D'INFORMATIONS EN SANTÉ

Préconisations pour l'accessibilité de la téléconsultation

Ces recommandations du ministère des solidarités et de la santé ont été réalisées avec des associations et des représentants des personnes en situation de handicap. Une volonté : la téléconsultation doit être accessible à tous

Les 7 principes éthiques de mon espace santé

Afin d'intégrer Mon espace santé, vous aurez à respecter des critères d'accessibilité élaborés autour de 7 principes éthiques, inscrits dans le référentiel éthique pour le numérique en santé :

1 Respect des critères d'inclusion, d'accessibilité et de conception universelle

2 Respect des obligations définies par le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA)

3 Intégration des enjeux de la littératie au sein des fonctionnalités et des contenus publiés

4 Respect des règles de confidentialité

5 Robustesse suffisante du système pour qu'il soit interprétable de manière fiable par un grand nombre d'utilisateurs en accès

6 Disponibilité du service sur l'ensemble des supports numériques classiques

7 Acceptabilité du plus grand nombre possible de formats de documents

Mon espace santé

Mon espace santé est un service public pour stocker et gérer ses données de santé en toute sécurité

Les services de téléconsultation pourront être référencés au catalogue de Mon espace santé

Pour cela, ils devront être conformes à des critères d'accessibilité, notamment

Les critères de référencement sont publiés sur <https://convergence.esante.gouv.fr/>

Un guide pratique vous apporte des réponses et des solutions pour rester innovant, en disposant d'un outil de téléconsultation accessible à tous vos clients

Cette accessibilité est un service supplémentaire et un gage de confiance pour le patient et pour le professionnel de santé

Les critères d'accessibilité sont contrôlés dans le cadre de la demande de référencement. Ils peuvent ensuite faire l'objet d'audits au fil de l'eau

Les critères de Mon espace santé en termes d'accessibilité pourraient devenir plus exigeants



ACCÈS UNIVERSEL
À LA TÉLÉCONSULTATION

FOURNISSEURS DE LOGICIELS ET DE SYSTÈMES D'INFORMATIONS EN SANTÉ : préconisations pour l'accessibilité des solutions

Votre rôle dans le bon déroulement de la téléconsultation

AVANT LA TÉLÉCONSULTATION

Équipement du
patient et outils de
téléconsultation

Prise de rendez-vous
Recueil du
consentement

- Intégrer la possibilité de 3 points de connexion : pour le professionnel de santé, pour le patient et pour l'accompagnant qui assiste à la téléconsultation
- Penser à donner la possibilité de tracer dans l'outil numérique la validation du consentement (la seule prise de rendez-vous n'est pas un recueil du consentement)

PENDANT LA TÉLÉCONSULTATION

Connexion à l'outil
de transmission

- Prévoir des consignes adaptées sur la plateforme (respect de la charte d'accessibilité de la communication ainsi que les règles européennes d'une information facile à lire et à comprendre ou FALC)
- Prévoir un mode de connexion dégradé en cas de difficultés
- Rendre directement accessibles aux patients sur votre solution :
 - les présentes fiches à destination des patients et des aidants
 - la fiche SantéBD téléconsultation
- Proposer une boîte de dialogue (chat) pour échanger avec le médecin pendant la téléconsultation



Quelques pratiques inspirantes

Des dispositifs de communication adaptés déjà disponibles permettent un accès simple aux services d'opérateurs spécialisés en transcription instantanée de la parole (TIP), en visio-interprétation langue des signes française (LSF) ou en visio-codage langue française parlée complétée (LFPC)

Des dispositifs de communication inspirants pourraient être transposés sur les plateformes de téléconsultation comme les services de transcription écrite simultanée de la parole, d'interprétation LSF ou de codage LPC en temps-réel lors d'appels téléphoniques ou vidéos



**MINISTÈRE
DE LA SANTÉ
ET DE LA PRÉVENTION**

*Liberté
Égalité
Fraternité*