



FOURNISSEURS DE LOGICIELS ET DE SI EN SANTÉ : préconisations pour l'accessibilité des solutions

Soutenu par le comité interministériel du handicap et par plusieurs associations représentantes des personnes en situation de handicap, l'accès universel à la télésanté est une mesure qui s'inscrit dans la mise en œuvre du Ségur de la santé. Ces préconisations sont issues d'un groupe de travail conduit par la direction générale de l'offre de soins et co-construit avec les associations, de janvier à novembre 2021 : elle répondent à plusieurs enjeux.

Utiliser le référentiel d'amélioration de l'accessibilité (RG2A)

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. 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 :

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/>

- 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

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 SI 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

PENDANT LA TÉLÉCONSULTATION

Connexion à l'outil
de transmission

- 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 tracer dans l'outil numérique la validation du consentement (la seule prise de rendez-vous n'est pas un recueil du consentement)
- Informer le patient de l'existence de services d'assistance téléphonique accessible (langue des signes française-transcription écrite- langue française parlée complétée) pour l'aider à l'identifier un professionnel de santé : <https://www.info.urgence114.fr/>
- 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
- Proposer des informations accessibles à destination des patients et des professionnels de santé
- Proposer une boîte de dialogue (chat) pour échanger avec le médecin pendant la téléconsultation

Les pratiques inspirantes en France et aux États-Unis

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

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 (guide, recommandations techniques, etc.) afin de faciliter la prise en charge en téléconsultation des personnes sourdes, malentendantes et sourdaveugles

A 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

Cliquez ici pour plus d'informations

