



Observatoire des maladies chroniques

À l'attention
Des Ministres fédéraux compétents en
matière de Santé publique et de
Numérisation
Des Ministres régionaux compétents en
matière de Bien-être/Santé publique et de
Numérisation
Des Services compétents de l'INAMI
Des Services compétents du SPF Santé
publique
De la plateforme eHealth

01/07/2025

Avis sur l'inclusion digitale dans le domaine de la santé et du bien-être

Vers un avenir où la digitalisation profite à tous

Contenu

1.	De personne à personne.....	5
2.	Garantir des alternatives non digitales à part entière.....	5
3.	Avoir une vue hélicoptère	6
4.	Patient-centered design	6
5.	Intégration, normalisation et couplage	7
6.	Remboursement des applications médicales digitales	7
7.	Attention accordée au coût de la technologie	7
8.	Compétences digitales en matière de santé	8
9.	Importance de la confiance et de la sécurité	9
10.	Gouvernance participative.....	10
11.	Simplification administrative via l'automatisation de systèmes	10

Avis sur l'inclusion digitale dans le domaine de la santé et du bien-être

Vers un avenir où la digitalisation profite à tous

Nous vivons à une époque où la technologie occupe une place toujours plus importante dans notre vie quotidienne. La digitalisation joue un rôle majeur à cet égard. Elle ouvre la voie à d'innombrables avantages, comme une automatisation plus efficace des services, un accès plus rapide et un meilleur partage des informations. Elle favorise également la responsabilisation (*empowerment*) des personnes atteintes de maladies chroniques, ce qui permet aux citoyens et aux patients¹ de mieux gérer leur santé et de mieux contrôler leur bien-être.

Néanmoins, des défis considérables se posent aussi, à savoir le risque d'exclusion qui apparaît entre ceux qui profitent de cette digitalisation et ceux qui restent à la traîne. Cette exclusion digitale peut être due à un accès limité en raison de contraintes financières ou matérielles, à des compétences digitales moins développées ou à des limitations physiques et intellectuelles.

Par ailleurs, la convivialité et la valeur ajoutée des systèmes digitaux jouent un rôle dans leur niveau d'accessibilité. En raison de la complexité croissante, il est attendu des citoyens qu'ils acquièrent toujours plus de connaissances et de compréhension pour gérer en toute autonomie leur administration et les services en ligne. Il peut en résulter une inégalité de traitement, une autonomie réduite, une restriction dans la liberté de choix, voire une atteinte à la vie privée de la personne qui est contrainte de faire appel à d'autres.

Stratégie mondiale pour la santé digitale 2020-2025 de l'OMS « La santé digitale doit faire partie intégrante des priorités en matière de santé et bénéficier aux personnes dans le respect de l'éthique et de manière sûre, fiable, équitable et durable. Elle doit être élaborée selon les principes de transparence, d'accessibilité, de transposition à plus grande échelle, de répétabilité, d'interopérabilité, de respect de la vie privée, de sécurité et de confidentialité. » [Digital health](#)

Il est essentiel de prévenir cette exclusion ou d'en combler l'écart en supprimant les obstacles liés au statut financier, aux ressources et aux compétences, et en développant des systèmes conviviaux. Il est nécessaire d'adopter une approche transversale ciblant les différentes causes de l'inégalité digitale.

Il est positif qu'il y ait un engagement politique pour promouvoir l'inclusion digitale à tous les niveaux de pouvoir, comme il en ressort des accords de gouvernement². Certaines de nos recommandations y figurent. Il importe à présent de continuer dans cette voie, en poursuivant la réalisation et l'implémentation. Les besoins sont en effet criants.

La digitalisation est un sujet fortement discuté, qui a également attiré l'attention d'autres instances ces dernières années. Nous avons suivi avec intérêt leurs positions et leurs enquêtes³.

Le présent avis se concentre sur les applications digitales dans le domaine de la santé et du bien-être, ce qui inclut un large éventail de technologies et d'outils.

¹ La loi sur les « droits du patient » attribue également des rôles au représentant légal et à la personne de confiance.

² Accord de gouvernement du gouvernement fédéral Bart De Wever | [Belgium.be](#) - Déclaration de politique régionale du Gouvernement wallon - [Vlaams Regeerakkoord 2024-2029](#). Samen werken aan een warm en welvarend Vlaanderen | [Vlaanderen.be](#) - [240916 Regierungserklärung Grosses im Kleinen bewirken.pdf](#)

³ Centre fédéral d'expertise des soins de santé, Conseil supérieur de la Santé, Collège national intermutualiste, Kom op tegen Kanker, Fondation Roi Baudouin, LUSS, Mediawijs, Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées, Sociaal.Net, Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale, Vlaams Patiënten Platform, Unia.

Résumé des recommandations de l'Observatoire :

La personne au premier plan

La digitalisation doit viser la création de la valeur sociale et pas uniquement le rendement économique. Les gains d'efficacité doivent être utilisés pour une interaction et des avis plus personnels.

Les entreprises, les établissements, les pouvoirs publics et la société dans son ensemble doivent favoriser l'inclusion et garantir des systèmes sûrs.

Les citoyens ne peuvent pas être tenus responsables d'un manque de compétences digitales.

Il importe de garantir la liberté de choix et de maintenir l'aide humaine disponible. Click-call-connect! Assurément pour la prestation de services essentiels.

Surveillance de la satisfaction des utilisateurs et identification proactive des problèmes.

Compétences digitales : Investir dans l'apprentissage tout au long de la vie des utilisateurs et des dispensateurs de soins.
Cibler les groupes à haut risque d'exclusion digitale.

Élaborer des solutions faciles à comprendre et à utiliser. Impliquer les utilisateurs, surtout les plus vulnérables, dans le processus de conception.

Assurer l'interopérabilité, la normalisation et le couplage des systèmes digitaux. Veiller à ce que les informations essentielles puissent être accessibles à un seul endroit.

Fournir un remboursement si la valeur ajoutée est démontrable. Intégrer dans les trajets de soins relevant de l'assurance obligatoire soins de santé.

Prévoir des mesures spécifiques pour soutenir les groupes vulnérables dans la transformation digitale.

Accorder de l'attention au coût des nouvelles technologies. Il reste nécessaire d'instaurer un tarif internet social solide et des investissements dans des espaces informatiques publics.

Gouvernance participative : Impliquer activement toutes les parties intéressées dans la politique afin que les utilisateurs puissent codéterminer le contenu de la politique stratégique.

Garantir la cybersécurité et la transparence pour accroître la confiance dans les soins de santé digitaux.

Apprendre aux citoyens les compétences en matière de sécurité. Offrir des informations sur les technologies fiables en matière de santé grâce aux tableaux de qualité.

1. De personne à personne

- ✓ La digitalisation doit tendre vers une valeur sociale et ne pas être considérée uniquement sous l'angle économique, lucratif ou encore commercial. Il s'agit d'un moyen, pas d'une finalité.
- ✓ Le facteur humain doit toujours être prépondérant. La technologie doit favoriser l'autonomie des personnes et faciliter la connexion entre elles. Elle ne peut pas remplacer les contacts et les relations authentiques entre humains dans le domaine de la santé et du bien-être.
- ✓ Le citoyen/patient ne peut pas être tenu responsable pour son manque de compétences digitales. Il ne peut souffrir d'aucune stigmatisation.
- ✓ Les entreprises, les établissements, les pouvoirs publics, la société dans son ensemble doivent aussi faire leur part du travail en facilitant les processus, en incluant véritablement les personnes et en garantissant des systèmes sécurisés.

La digitalisation doit aider et connecter les personnes, sans pour autant remplacer les vrais contacts humains.

2. Garantir des alternatives non digitales à part entière

- ✓ Nous devons veiller à ce que les solutions digitales ne deviennent pas la seule norme, afin de préserver la liberté de choix et l'accès universel. Une partie de la population évite délibérément les solutions digitales et pour certaines personnes atteintes de maladies (chroniques), les outils digitaux peuvent être difficiles à utiliser. Assurer l'égalité de traitement des citoyens et des patients, qu'ils utilisent des canaux digitaux ou d'autres.
 - ✓ Les autorités et tous les prestataires de services essentiels ont un rôle exemplaire à jouer. Un cadre légal est nécessaire pour obliger les services essentiels à proposer des options d'inclusion digitale. L'aide humaine doit être préservée en rendant accessibles les services de soins via le face à face, par téléphone et en ligne, sans frais supplémentaires. Il s'agit d'appliquer le principe « *click-call-connect* » (clic-appel-connexion), où l'accent est mis sur le contact humain. Souvent, les utilisateurs recherchent en vain un numéro de téléphone. Un numéro de contact téléphonique doit être obligatoire pour les services essentiels. Il est également important que des moyens de communications/attestations papier restent disponibles pour ceux qui le souhaitent. Le passage exclusivement aux canaux digitaux ne devrait être possible qu'avec l'accord du patient concerné⁴. Et que ces différentes options (digitales ou papier) soient également suffisamment connues.
- ✓ Les utilisateurs doivent être accompagnés dans l'apprentissage de l'utilisation des outils et des applications digitales. Il est néanmoins important de reconnaître qu'une partie de la population ne sera pas en mesure de suivre le développement digital. Ces personnes, vulnérables sur le plan digital, doivent continuer à bénéficier d'un soutien adapté à leurs besoins personnels, sous la forme par exemple d'une assistance technologique par le biais de visites à domicile par des experts en aide digitale, mais aussi grâce à un accès facile à l'assistance via des guichets physiques et un contact

Il importe de garantir la liberté de choix et de maintenir l'aide humaine disponible. Click-call-connect!

⁴ Sur le terrain, nous entendons parler de situations dans lesquelles des citoyens ne savent pas que leur eBox a été activée et qu'ils reçoivent des messages sur celle-ci sans le savoir. Dans certains cas, cela a même conduit à une amende pour retard de paiement. Il s'agit d'un point d'attention qui doit être davantage suivi, notamment au vu des projets de l'accord de gouvernement 2025 « *e-Box... véritable résidence virtuelle officielle pour les citoyens et les entreprises* ».

téléphonique, qui ne devrait pas entraîner de coûts supplémentaires pour l'utilisateur par rapport à l'utilisation de la voie digitale.

3. Avoir une vue hélicoptère

- ✓ Pour surveiller les problèmes de digitalisation et protéger les citoyens, il est nécessaire d'adopter une approche plus intégrée et plus globale qui permette de gérer et de résoudre les problèmes de numérisation plus efficacement. Les points de signalement et de contact⁵ pour le traitement des plaintes, la surveillance et l'application de la réglementation en matière de numérisation semblent désormais trop dispersés. Les utilisateurs doivent pouvoir signaler aisément tout problème rencontré avec des services digitaux ou lorsque des informations ne sont pas correctes ou sûres. Chaque application devrait obligatoirement avoir une fonctionnalité pour signaler les problèmes.
- ✓ Renforcer la collaboration entre les pouvoirs publics, les entreprises, les organisations de la société civile afin de garantir un traitement des plaintes solide et fiable pour les services digitaux.
- ✓ Analyser et mesurer la satisfaction de la prestation digitale des services essentiels. L'utilisation du digital s'accroît, mais est-ce volontaire ? Ou est-ce parce qu'il n'y a plus d'alternative ? L'alternative est-elle aussi meilleure, offre-t-elle les mêmes opportunités et possibilités ? Limite-t-elle les risques ? Nous cliquons tous sur le consentement en mode pilote automatique, mais nos actes sont-ils toujours conscients ?

*Surveiller la
satisfaction et les
plaintes*

4. Patient-centered design

*Créer des
solutions
digitales qui
fonctionnent
pour tout le
monde.*

- ✓ Partir des besoins réels des utilisateurs et proposer un langage et des solutions faciles à comprendre. Impliquer les utilisateurs et les associations de patients dès le départ, y compris les plus vulnérables, dans l'optique de prendre directement en considération la diversité des contextes, des âges, des limitations dues à un handicap, des compétences, des besoins et des conditions de vie des utilisateurs. Penser à cet égard à des problèmes comme les boutons de petite taille difficiles à actionner, la complexité de certains menus, les textes écrits en caractères trop petits, les difficultés à taper ou à lire, à comprendre une langue et l'absence de signaux visuels et sonores. Veiller à ce que les conditions préalables à la participation (des patients) soient remplies lors de cette co-création.
- ✓ Stimuler une culture de feed-back des utilisateurs pour améliorer en permanence les solutions digitales et les adapter à leurs besoins. Prévoir des canaux pour cela dans chaque application.
- ✓ Veiller à ce que les principes '*inclusion-by-design*', les actuelles directives en matière de qualité et les normes d'accessibilité soient reprises et appliquées. Avant de digitaliser, il importe d'organiser une réunion pour en analyser l'impact et de prévoir des tests.
- ✓ Soutenir la recherche en matière d'efficacité des innovations technologiques dans le domaine de la santé et du bien-être.

⁵ Ces points doivent aussi se conformer à la réglementation applicable en matière de protection des données (RGPD), tout comme les administrations et les opérateurs en contact avec les utilisateurs.

5. Intégration, normalisation et couplage

- ✓ Tendre vers une interopérabilité, une standardisation et un couplage des systèmes digitaux qui communiquent facilement entre eux, dans le respect des souhaits de la personne concernant le partage des données. La collaboration doit primer pour réduire la fragmentation pour les utilisateurs et éviter la confusion. Les nouveaux systèmes digitaux doivent parfaitement s'intégrer aux systèmes de soins et de prestation de services existants. Un échange fluide dans le respect des principes de partage des données stimule la collaboration entre les dispensateurs de soins pour des soins de qualité.
- ✓ Faciliter la tâche des utilisateurs en centralisant l'accès aux applications des pouvoirs publics, veiller à ce que les informations essentielles puissent être consultées en un seul endroit. Développer davantage le portail interfédéral MaSanté.be pour en faire un *dashboard* convivial pour les citoyens et les patients concernant leurs données de santé et leurs informations de santé.
- ✓ Structurer la masse de données ; toutes les données ne sont pas forcément pertinentes à partager. Veiller à ce que les données pertinentes soient présentes, car une donnée de base comme le groupe sanguin peut être difficile à trouver.

*Interopérabilité
pour une
meilleure
collaboration et
une meilleure
qualité*

6. Remboursement des applications médicales digitales

*Intégrer dans
les trajets de
soins et régler
le
remboursemen
t.*

- ✓ Appliquer des cadres d'évaluation/de remboursement fondés sur des données probantes pour l'insertion des applications médicales digitales dans l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités. Envisager une intervention de l'assurance obligatoire soins de santé lorsque la plus-value, basée à la fois sur des indicateurs cliniques et sur les expériences rapportées par les patients, est démontrée. Accélérer l'implémentation et le remboursement à condition qu'il y ait suffisamment de preuves scientifiques et de certitudes quant à l'efficacité et la sécurité. Veiller à ce que ces technologies fassent partie d'un parcours de soins, plutôt que d'être déployées de manière isolée. En outre, il faut pouvoir aussi envisager des applications digitales pour la prévention. Viser un développement équilibré des applications et interventions digitales, afin que chacun puisse en tirer les mêmes avantages.

7. Attention accordée au coût de la technologie

*Importa
nce des
tarifs
sociaux.*

- ✓ Accorder de l'attention au coût associés à l'utilisation de ces nouvelles technologies. D'après le Baromètre Inclusion Numérique 2024, 11 % des personnes à faible revenu n'ont toujours pas internet à la maison. De plus, la qualité de l'accès à internet est souvent limitée ; 1 personne sur 4 doit se contenter d'un smartphone. Il est nécessaire de mettre en place un tarif internet social suffisamment fort et étendu.
- ✓ Continuer à investir dans des espaces informatiques publics à proximité des citoyens, leur permettant d'utiliser gratuitement des ordinateurs et l'internet.

- ✓ Poursuivre l'élimination des zones géographiques avec des connexions Internet à faible débit de téléchargement.⁶

8. Compétences digitales en matière de santé⁷

Voie à suivre:

- ✓ Renforcer les compétences digitales en matière de santé, afin que les utilisateurs puissent rechercher, comprendre, évaluer et appliquer efficacement leurs propres données de santé⁸ et les informations fiables en matière de santé en ligne.
- ✓ La complexité de notre système de santé rend plus difficile l'utilisation correcte des outils digitaux. Certaines connaissances préalables sont souvent nécessaires. Une simplification du système, en partie grâce à la digitalisation, serait la bienvenue.

Renforcer les compétences digitales tout au long de la vie pour tous :

- ✓ Investir dans les compétences digitales tout au long de la vie, en commençant par l'école. Cela requiert une attention permanente ; ceux qui, aujourd'hui, sont résilients sur le plan digital peuvent être vulnérables demain. Par ailleurs, être souvent en ligne, comme chez les jeunes, ne signifie pas automatiquement être capable d'effectuer des actions en ligne de manière autonome à tous égards⁹.
- ✓ Se concentrer principalement sur la sensibilisation (*outreaching*) des groupes à haut risque d'exclusion digitale, comme les groupes cibles difficilement atteignables, moins actifs ou moins visibles.
- ✓ Reconnaître que tout le monde ne sera pas toujours complètement en mesure de suivre les évolutions digitales. Prévoir dès lors des alternatives non digitales à part entière et un soutien supplémentaire grâce à l'accompagnement personnalisé ou aux services complémentaires. Fournir les points de contact accessibles nécessaires à cette fin.

L'apprentissage du digital tout au long de la vie devient la norme. Afin de ne pas laisser à la traîne les groupes vulnérables, il faudra toujours garantir un accompagnement.

Une approche locale pour convaincre tout le monde, avec une centralisation des cadres et du pilotage :

- ✓ Fournir un financement structurel de longue durée pour les projets qui contribuent à l'inclusion digitale, aligné sur les besoins du groupe cible local, et collaborer avec les partenaires sociaux locaux. Proposer une offre financière accessible.

Ateliers et formation de base:

- ✓ Se concentrer sur le développement des compétences en matière de résolution de problèmes pour pouvoir adéquatement faire face aux évolutions digitales constantes.
- ✓ Définir clairement le contenu des ateliers pour renforcer les compétences digitales, afin qu'il y ait un consensus sur ce qu'il contient. Il est important de prendre en compte le temps nécessaire pour former efficacement les utilisateurs à l'e-santé, les changements constants des outils digitaux qui compliquent l'apprentissage et la

⁶ Malgré de mauvais résultats européens, la qualité et la couverture de l'internet haut débit fixe et mobile restent bonnes en Belgique | IBPT.

⁷ Dans la pratique, les actions en matière d'inclusion digitale sont souvent organisées au niveau des entités fédérées. Plus d'informations : Jaarlijkse stand van zaken van het digitale inclusiebeleid in België [Microsoft Word - ABB-ID_ Stavaza-beleid_2023_Rapportering_012024_ZTC.docx \(vlaanderen.be\)](#) - Inclusion numérique | Région de Bruxelles-Capitale ([be.brussels](#)) - Vlaams actieplan ledereen digitaal [E-inclusie | Vlaanderen.be](#) - [Onderzoeksrapport digitale inclusie in Vlaamse lokale besturen | Vlaanderen.be](#) - Agence du Numérique Wallonie [Découvrez notre AdN](#) - Agence du Numérique - Baromètre de maturité numérique 2023 des citoyens wallons [Citoyens | Digital Wallonia](#)

⁸ Les droits du patient prévoient que le patient peut choisir avec qui ses données de santé sont partagées. A cet effet, le patient doit à tout moment : Savoir qui a accès à ses données - Savoir où il peut facilement trouver ces informations - Savoir comment accorder ou bloquer l'accès à quelqu'un. Le dispensateur de soins de santé doit communiquer clairement à qui il autoriserait l'accès aux données et le patient a le droit de refuser.

⁹ [Baromètre Inclusion numérique 2024 | Fondation Roi Baudouin](#)

nécessité de fournir des moyens nécessaires aux personnes chargées former à l'utilisation de ces outils.

- ✓ Envisager tout d'abord des formations de base pour ceux qui en ont besoin, comme la création d'une adresse mail et l'utilisation d'*ltsme* et de l'eBox, le recours à des applications de traduction orale et écrite.

Mesures politiques en matière de stratégie :

- ✓ Élaborer et mettre en œuvre des mesures stratégiques dans tous les domaines afin de promouvoir l'inclusion digitale.
- ✓ Un récent rapport souligne que la politique en matière d'inclusion digitale se limite actuellement au domaine du bien-être et de la santé. Cela pourrait renforcer les inégalités existantes en matière de bien-être et de santé ; les avantages n'étant accessibles qu'à une partie restreinte de la population. Des différences régionales notables sont observées au niveau des moyens disponibles pour l'inclusion numérique ; dans les régions où l'exclusion digitale est plus marquée, plus de moyens ne sont pas toujours investis¹⁰.
- ✓ Développer un cadre et fournir des incitations à tous les acteurs du système de santé pour qu'ils deviennent des 'organisations compétentes en matière de santé'¹¹. Libérer des ressources supplémentaires afin que les organisations puissent investir dans une meilleure éducation en matière de santé. Il faut œuvrer à la simplification du système, car les réglementations actuelles sont souvent administrativement complexes et nécessitent de solides compétences pour s'y retrouver facilement.

Recherche:

- ✓ Faciliter la recherche scientifique sur l'efficacité des différentes approches dans le cadre des compétences digitales en matière de santé.

Formation des professionnels:

- ✓ Veiller à ce que les professionnels des soins de santé, les fonctionnaires et les travailleurs sociaux disposent de suffisamment de compétences digitales et les impliquer en tant que défenseurs des outils digitaux.
- ✓ Les professionnels des soins de santé ont besoin d'être formés et entraînés à l'utilisation correcte des outils digitaux et comment les utiliser en fonction du patient.

9. Importance de la confiance et de la sécurité

- ✓ La lutte contre la cybercriminalité doit être une priorité absolue des pouvoirs publics. Il est essentiel de garantir la protection des données médicales et d'informer les citoyens à ce sujet pour instaurer un climat de confiance.
- ✓ La digitalisation doit respecter les normes qui garantissent la sécurité des données de santé, comme l'importante législation européenne et nationale ainsi que des initiatives telles que la certification et les labels de qualité.
- ✓ Apprendre aux citoyens à gérer de manière critique et sûre les informations et les données de santé digitales et les sensibiliser aux données qu'ils mettent en ligne. Sensibiliser aux possibilités, opportunités et risques pour renforcer la compréhension et le soutien.

*Garantir la cybersécurité
et la transparence pour
accroître la confiance
dans les soins de santé
digitaux.*

¹⁰ Jaarlijkse stand van zaken van het digitale inclusiebeleid in België [Microsoft Word - ABB-ID_Stavaza-beleid_2023_Rapportering_012024_ZTC.docx \(vlaanderen.be\)](#)

¹¹ <https://kbs-frb.be/nl/naar-een-gezondheidsvaardige-eerstelijns-lessen-en-aanbevelingen-voor-organisaties-en-beleid>

- ✓ Offrir des informations sur les technologies disponibles en matière de santé et identifier les applications de haute qualité, sûres et fiables par le biais de tableaux de qualité. Soutenir les citoyens, dès leur plus jeune âge, à faire la distinction entre des sources en ligne fiables et celles qui ne le sont pas. Les mutualités, les associations de patients et les dispensateurs de soins peuvent jouer un rôle important à cet égard.
- ✓ Donner aux patients l'accès et la gestion de leurs données de santé, y compris le droit d'ajouter et de partager des données, via un partage sécurisé et une transparence sur les dispensateurs de soins qui y ont accès. Le respect du libre choix, de la vie privée et de la confidentialité est primordial.
- ✓ Expliquer clairement les mesures prises dans notre système de santé pour protéger les données de santé et leurs échanges.

10. Gouvernance participative

Élaborer une politique en écoutant activement les citoyens et les patients.

- ✓ Impliquer activement toutes les parties prenantes dans l'écosystème digital, afin que les utilisateurs, les associations et les représentants de patients (et des citoyens) puissent codéterminer le contenu de la politique stratégique. Assurer la diversité des voix.
- ✓ Utiliser des mécanismes de feed-back pour que la voix des citoyens et des patients soit entendue et que les décisions politiques correspondent aux besoins de la société.
- ✓ Assurer une communication claire sur la politique et stimuler les dialogues ouverts entre toutes les parties intéressées. Informer et impliquer la population par une communication et des campagnes explicatives et ciblées.
- ✓ Investir dans l'éducation et la formation à très bas seuil pour les citoyens et les patients concernant leurs droits, responsabilités et possibilités dans le paysage digital.
- ✓ Renforcer la collaboration entre les pouvoirs publics, les entreprises, les dispensateurs de soins et les organisations de la société civile pour promouvoir une transformation digitale inclusive et équitable.

11. Simplification administrative via l'automatisation de systèmes

La personne au cœur également de l'automatisation.

- ✓ La simplification administrative et les économies de coûts qui devraient accompagner la digitalisation doivent servir à renforcer les interactions humaines, l'accompagnement et les conseils personnalisés au patient. Les gains d'efficience doivent être réinvestis dans les contacts humains, afin d'aider ceux et celles victimes de la fracture digitale.
- ✓ La complexité des formulaires et des procédures constitue un obstacle, qu'ils soient sur papier ou sous format digital. Il importe de simplifier les processus eux-mêmes.
- ✓ Un avertissement s'impose ici. L'attribution automatique des droits peut signifier que les systèmes n'attribuent pas automatiquement les droits par erreur sur la base d'un algorithme et/ou de l'intelligence artificielle. L'intervention d'une personne physique

doit toujours rester une possibilité et un droit. Il est important de trouver un équilibre entre l'automatisation et le contrôle humain pour éviter les erreurs et pour protéger les droits de l'individu. Il demeure important d'informer et de sensibiliser le patient, même lors d'un octroi automatique des droits des erreurs sont possibles et la personne peut effectivement avoir droit au droit en question.

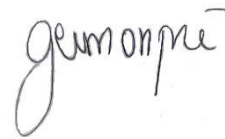
Nous vous saurions gré de nous tenir informés de la suite donnée au présent avis.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de notre considération distinguée.



Sophie Lanoy

Présidente de la Section consultative de
l'Observatoire des maladies chroniques



Siska Germonpré

Vice-présidente de la Section consultative de
l'Observatoire des maladies chroniques