

Strasbourg, le 5 octobre 2006

Anne de BLAUWE
Directeur

**RAPPORT D'ACTIVITE
DE LA PLATE-FORME INTERFACE RESO
DU 1^{ER} AVRIL AU 30 JUIN 2006**

Historique

Interface Reso, la plate-forme de Coordination des Réseaux et des Soins portée par l'Union Régionale des Médecins Libéraux d'Alsace, a bénéficié durant 3 ans du Fonds d'Aide à la Qualité des Soins de Ville (du 28 mars 2003 au 31 mars 2006).

Accordé par l'Union Régionale des Caisses d'Assurance Maladie d'Alsace, ce premier financement a permis d'expérimenter un projet visant notamment à améliorer la coordination et la coopération entre les professionnels de santé libéraux, hospitaliers et du champ médico-social.

S'adressant initialement aux nouveaux modes d'exercice, aux réseaux de santé plus particulièrement, Interface Reso a développé ses capacités pour répondre à leurs besoins (annuaire, communication et conseil). En trois ans, les services de la plate-forme se sont étendus à la demande des associations et autres groupements de professionnels, conscients de l'intérêt d'utiliser Interface Reso pour promouvoir leurs actions.

Pour continuer à soutenir ses utilisateurs et à intéresser ses lecteurs, l'URMLA dépose au guichet unique une demande de financement en Dotation Régionale de Développement des Réseaux pour 2006, le 30 septembre 2005. Un courrier du 2 mars 2006 apporte une nouvelle favorable : Interface Reso est subventionnée à hauteur de 50.000 € du 1^{er} avril 2006 au 31 décembre 2006 et de 50.000 € pour l'année 2007.

Le présent rapport témoigne de l'activité de la plate-forme Interface Reso pour le premier trimestre financé en DRDR, du 1^{er} avril 2006 au 30 juin 2006.

SOMMAIRE

1. L'Administration d'Interface Reso	p. 3
1.1. Organisation	p. 3
1.2. Procédures	p. 3
2. Utilisateurs et adhérents	p. 4
2.1. Utilisateurs	p. 4
2.2. Adhérents	p. 5
3. Dénombrement des services du 01/04/2006 au 30/06/2006	p. 5
3.1. Le conseil et l'assistance	p. 6
3.2. La communication	p. 6
3.3. L'annuaire	p. 7
4. Evaluation	p. 9
5. Point budgétaire au 31/07/2006	p. 10
6. Conclusions et perspectives	p. 10
7. Annexes	p. 11

1. ADMINISTRATION D'INTERFEACE RESO

1.1. ORGANISATION

En délégation et sous contrôle de l'Assemblée de l'URMLA, une Commission de Coordination des Réseaux et des Soins est chargée des décisions stratégiques concernant l'activité de la plate-forme.

Un Comité de pilotage oriente et instruit les décisions de la Commission de Coordination des Réseaux et des Soins. Il maîtrise l'activité de la plate-forme par l'intermédiaire d'un suivi hebdomadaire pour s'assurer de la bonne exécution des décisions par le personnel. Il valide toute communication au départ de la plate-forme. Il se réunit autant que de besoin.

Les outils mis en place pour permettre le suivi par le comité de pilotage sont :

- un agenda prospectif ;
- une fiche de suivi des actions menées quotidiennement ;
- un bilan mensuel des actions de communications réalisées ;
- un rapport d'activité annuel (voir trimestriel).

Le personnel est constitué d'une Chargée de mission qui anime la plate-forme et en assure le fonctionnement. Ses missions sont :

- La gestion administrative de la plate-forme
- L'aide et l'assistance (cf. 3.1.)
- La communication (cf. 3.2.)
- La gestion de l'annuaire (cf. 3.3.)

Le Directeur de l'URMLA réalise le suivi financier de la plate-forme.

1.2. PROCEDURES

Pour baliser le champ d'action d'Interface Reso, des procédures ont été mises en place :

- Charte de fonctionnement
- Procédure de communication
- Procédure de demandes non abouties
- Procédure de communication en-dehors des heures de bureau et en cas d'alerte
- Sauvegarde des données informatiques
- Procédures de suivi (agenda, suivi, compte rendu)
- Adhésion, mise en place d'une procédure simplifiée
- Demande de service et accusé réception du service
- Formulaire de satisfaction
- Convention (non validée par la CCRS et non utilisée pour le moment)

2. UTILISATEURS ET ADHERENTS

Interface Reso propose principalement trois services : la mise à disposition de son annuaire des professionnels de la santé et du médico-social, la communication par le biais de sa lettre d'information ou d'un message personnalisé, le conseil : une aide spécifique au montage et au déploiement d'un projet. Tenant compte de l'essence tridimensionnelle des réseaux, la plate-forme offre indifféremment ses prestations aux secteurs ambulatoire, hospitalier et médico-social. Pour bénéficier des services de la plate-forme il faudrait en être adhérent. Cette condition étant loi d'être la règle, nous distinguerons ici utilisateurs et adhérents.

2.1. UTILISATEURS

Les utilisateurs représentent tous ceux qui, de près ou de loin, profitent des services de la plate-forme. Du plus près au plus loin :

- ceux qui en font la demande expresse ;
- les destinataires des messages émis depuis Interface Reso ;
- les professionnels recensés dans l'annuaire qui reçoivent des courriers grâce à la mise à disposition de ce même annuaire ;
- enfin, les actions relevées dans le cadre de la veille documentaire et mentionnées dans les messages d'Interface Reso.

Qu'ils soient adhérents ou non de la plate-forme, les utilisateurs bénéficient de prestations de qualité comparable.

Au 30/06/2006 Interface comptabilise 193 utilisateurs, soit 18 de plus qu'au 31/03/2006 et 38 de plus qu'en 2005.

Au titre des utilisateurs, on dénombre :

- 49 réseaux ou projets de réseaux selon la définition d'un réseau de santé (loi du 4 mars 2002 et décret du 17 décembre 2002)
- 20 institutions (administrations de la santé dont collectivités territoriales)
- 22 structures de soins (hôpitaux, services hospitaliers, cliniques...)
- 63 associations (action sociale, FMC....)
- 4 syndicats
- 17 utilisateurs à titre individuel
- 18 autres (Facultés, laboratoires, sociétés, divers ...)

En raison de puissantes représentations « mercantiles » de l'adhésion, de nombreux utilisateurs préfèrent occulter cette question. A service égal, pourquoi s'encombrer ? En effet, dans une logique de développement de la coordination et de partage de l'information, Interface Reso n'a jamais refusé d'effectuer le moindre service en adéquation avec sa charte. **De fait nous pouvons ainsi entendre que les utilisateurs sont des adhérents à part entière puisqu'en utilisant les services d'interface, ils adhèrent aux principes qui régissent son fonctionnement et son utilisation.**

2.2. ADHERENTS

Parmi les utilisateurs, certains ont formalisé leur engagement et manifesté leur reconnaissance par une adhésion¹.

Au 30/06/2006 Interface Reso comptabilise 93 adhérents, soit 2 de plus qu'au 31/06/2006 et 10 de plus qu'en 2005.

3. DENOMBREMENT DES SERVICES du 01/04/2006 au 30/06/2006

Les trois axes de travail défini pour Interface Reso depuis 2003 sont liés les uns aux autres. Aide et assistance, communication et annuaire s'enrichissent mutuellement. Ouverte à tous ceux qui s'investissent dans le domaine médical et médico-social, Interface a toujours répondu aux demandes de services entrant dans son champ de compétence, dans les meilleurs délais.

Pour mieux cerner la concrétude de l'activité d'Interface Reso, un tableau des services rendus par utilisateur est proposé en annexe 6².

Utilisation des services d'Interface Reso par type de demandeur

	Annuaire	Communication	Conseil	Prêt de salle	Total
Réseaux	9	19	26	1	55
Associations	12	30	16	0	58
Institutions	21	30	15	0	66
Autres	12	6	16	0	34
Total	54	85	73	1	213

¹ Annexe 1 : Liste des adhérents au 31/03/2006

² Annexe 2 : Bilan des services rendus par Interface Reso du 1^{er} avril 2006 au 30 juin 2006

En pourcentage

	Annuaire	Communication	Conseil	Prêt de salle	Total
Réseaux	4,23	8,92	12,21	0,47	25,82
Associations	5,63	14,08	7,51	0,00	27,23
Institutions	9,86	14,08	7,04	0,00	30,99
Autres	5,63	2,82	7,51	0,00	15,96
Total	25,35	39,91	34,27	0,47	100,00

Ces tableaux montrent la répartition équilibrée des services : en dehors du prêt de salle, qui reste un service marginal, tous sont utilisés. Interface Reso réalise en moyenne 4 actions par jour pour ses utilisateurs (sans tenir compte des congés).

Le temps de réalisation est variable d'un service à l'autre en fonction de la nature du service et des besoins spécifiques du demandeur. S'agissant des usagers réguliers d'Interface Reso, habitués aux méthodes de travail mises en place, le temps nécessaire à la réalisation d'une prestation est moindre.

3.1. LE CONSEIL ET L'ASSISTANCE

Le conseil, au départ qualifié d' « aide et assistance », exprime à la fois :

- l'accompagnement méthodologique et technique du montage et du suivi des projets ;
- le partage d'expérience et la coordination en orientant les utilisateurs vers les interlocuteurs appropriés ;
- la formulation de stratégies de communication individualisées.

Le conseil est inhérent à toute intervention menée par Interface Reso : pour lancer un projet, pour cibler une population de professionnels, pour élaborer un plan et des supports de communication.

3.2. LA COMMUNICATION

Toutes les communications diffusées par Interface Reso font l'objet d'une lecture critique et d'une préparation minutieuse. Les demandes sont traitées au cas par cas pour parvenir à la meilleure présentation possible, au choix du vecteur le plus pertinent en fonction du contenu et à cibler la population effectivement concernée par l'information.

Les communications de la plate-forme se traduisent par des messages spécifiques (relatifs à un unique communicant), par des alertes sanitaires émanant des services déconcentrés de l'Etat et par des lettres d'information générales (*La lettre d'Interface Reso*). Les utilisateurs demandent à Interface Reso de transmettre de leur part un message aux professionnels dont la plate-forme dispose des adresses e-mail.

Au cours du second trimestre 2006, Interface Reso a diffusé 51 communications soit environ 1 par jour en moyenne (sans tenir compte des congés). Ce chiffre correspond à un quota idéal qu'Interface Reso s'est fixé pour ne pas saturer les lecteurs d'informations et discréditer l'outil de communication. Le mois de mai a été perturbé sur le plan de la communication en raison des élections de l'URMLA, obligeant à suspendre quelques messages en semaine 20.

	Avril	Mai	Juin	Total
News	1	1	2	4
Informations	11	12	17	40
Alerte	1	1	5	7
Total	13	14	24	51

Le réel retentissement de l'action d'Interface n'est pas mesurable avec exactitude à cause du transfert de messages et du bouche à oreille, non maîtrisables par la plate-forme.

3.3. L'ANNUAIRE

Depuis octobre 2003, Interface Reso s'emploie à constituer et à maintenir à jour un annuaire des professionnels de la santé et du médico-social. Ce n'est pas chose aisée en raison de la grande mobilité de ces professionnels, qui plus est hospitaliers, et des événements démographiques ordinaires. En application de l'article 16 de la Loi du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux Libertés, le traitement automatisé d'informations nominatives via l'annuaire est déclaré à la CNIL (récépissé de déclaration N° 1014937).

Composition de la base annuelle au 30/06/2006

Base de données	Hospitaliers 15525	Libéraux 7874	Total 23389	Nbre e-mail 2476
------------------------	-------------------------------	--------------------------	------------------------	-----------------------------

Médecins :	Hospitaliers 2003	Libéraux 3663	Total 5666	Nbre e-mail 1584
généralistes	757	1947	2704	1141
spécialistes	1130	1572	2702	442
chirurgiens	116	144	260	17

Professionnels de santé :	Salariés 13406	Libéraux 3732	Total 17128	Nbre e-mail 556
pharmacies	18	453	471	60
dentistes	289	1132	1421	118
infirmiers	11739	774	12513	108
sages -femmes	532	58	590	37
kinésithérapeutes	430	817	1247	71
pédicures	5	255	260	38
orthophonistes	326	31	357	95
orthoptistes	26	33	59	0
diététiciens	14	16	30	22
ergothérapeutes	0	0	0	0
psychologues	14	102	116	7
ambulanciers	0	61	61	0

Structures, institutions, associations et autres	Hospitalières 116	Libérales 479	Total 595	Nbre e-mail 336
---	------------------------------	--------------------------	----------------------	----------------------------

Au second trimestre 2006, il a été fait usage à 54 reprises de l'annuaire d'Interface Reso, soit dans le cadre de la diffusion d'information, soit pour obtenir des coordonnées (transmissions de données publiques uniquement). L'annuaire est donc utilisé 1 fois par jour (en-dehors des congés).

La diffusion d'informations se fait par voie électronique. Au 30 juin 2006, la plate-forme disposait de 2476 adresses e-mail, soit 119 de plus qu'au 31 mars 2006. Ces adresses sont le plus souvent obtenues grâce au relais d'une fiche de renseignements auprès des professionnels de santé par les utilisateurs eux-mêmes (par exemple, groupes de FMC).

L'annuaire est constitué de telle sorte que des tris peuvent être réalisés sur les données professionnelles, géographiques comme sur tout autre item. Ainsi, la plate-forme est en capacité d'effectuer pour ses utilisateurs des requêtes adaptées à leurs besoins.

Transmission de fichiers, édition des étiquettes, comptages ou envoi de message à une population ciblée sont autant de possibilités offertes par la plate-forme.

En contrepartie de la mise à disposition de son annuaire, la plate-forme invite ses utilisateurs à signaler toute erreur constatée lors de l'utilisation des étiquettes ou fichiers. Les élections aux Unions Régionales des Médecins Libéraux ont été l'occasion pour Interface Reso de mettre à jour une partie de son annuaire.

Unique en Alsace, ce fichier suscite l'intérêt des professionnels de santé et du médico-social de par sa diversité. Afin de le partager davantage, d'assouplir et d'accélérer les procédures en toute sécurité, Interface Reso travaille depuis plusieurs mois à l'élaboration d'une nouvelle application informatique : la SantNet Box.

La SantNet Box hébergera l'annuaire, permettra aux professionnels de compléter en ligne leur fiche d'identification, de consulter des documents et de proposer la publication de textes. La structuration de l'annuaire se verra quelque peu bouleversée en vue d'améliorations lors de son intégration dans la SantNet Box. N'étant pas tout à fait opérationnelle pour le moment, Interface maintient son annuaire tout en saisissant également les modifications dans la SantNet Box.

4. EVALUATION

Entre le 1^{er} avril et le 30 juin 2006, 46 demandes de service ont été enregistrées, 27 formulaires d'évaluation ont été retournés (58,7%).

La base d'interrogation est de 27 = 100%

- 100 % des utilisateurs déclarent avoir utilisé le service proposé ;
- 100 % des utilisateurs déclarent que le délai de réalisation souhaité est respecté ;
- 74,1 % des utilisateurs déclarent que la réponse d'Interface a correspondu à leurs attentes, 18,5 % qu'elle l'a dépassée, 3,7% qu'elle est insuffisante* et 3,7% n'ont pas répondu à la question ;
- 92,6 % des utilisateurs projettent de refaire appel à Interface Reso, 7,4 % n'ont pas répondu à la question.

** 3,7% représentent 1 individu sur 27. Un commentaire explique en quoi le service d'Interface a été en dessous des attentes du demandeur : « Peu d'inscriptions consécutives au mail ». Il faut à cela préciser que la plate-forme n'est pas responsable du désintérêt des lecteurs pour le sujet annoncé !*

Sept commentaires complémentaires à ces réponses ont été apportés. A part celui cité précédemment, Interface Reso est remerciée et félicitée pour la qualité et la rapidité de sa prestation.

5. POINT BUDGETAIRE AU 31/07/2006

Subvention accordée : 50.000,00 €

Le suivi budgétaire est effectué par l'URML, promoteur de l'action, sous la responsabilité du Directeur de l'Union et du Trésorier.

Un premier point budgétaire édité au 31 juillet 2006 a été adressé

<i>Charges au 31/07/2006</i>	<i>TOTAL</i>
CHARGES DE FONCTIONNEMENT	18 168 €
Achats	713 €
sous-traitance	8 624 €
services extérieurs	2 081 €
<i>dont honoraires</i>	120 €
<i>frais</i>	/
Salaires, charges et taxes	6 750 €

6. CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES

En trois ans, Interface Reso a trouvé sa place dans le paysage médico-social alsacien. De nouveaux utilisateurs se rapprochent de la plate-forme au gré des communications transmises. Cet effet de boucle entre conseil, communication et annuaire ne cesse de nourrir la plate-forme tant au niveau de la connaissance que de la qualité de l'information dispensée.

En dépit d'une adaptation induite par des restrictions budgétaires, Interface s'organise au quotidien pour satisfaire ses utilisateurs / adhérents au mieux. Face aux demandes croissantes, résultat de la promotion de la plate-forme par ses utilisateurs, Interface envisage de tenir son cap tout au long de l'année.

Anne de BLAUWE
URMLA
03.90.20.84.84
urmla@wanadoo.fr

Avec la collaboration de
Stéphanie JAEGGY,
Chargée de mission

7. ANNEXES

Annexe 1 – Liste des adhérents au 31/03/2006

Annexe 2 – Bilan des services rendus par Interface Reso à ses utilisateurs du 1^{er} avril au
30 juin en 2006