

Strasbourg, le 1<sup>er</sup> octobre 2006

Anne de BLAUWE  
Directeur

**RAPPORT D'ACTIVITE  
DE LA PLATE-FORME INTERFACE RESO  
DU 1<sup>ER</sup> JUILLET AU 30 SEPTEMBRE 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, sur 3 années consécutives et dans une enveloppe budgétaire de 465.000 € ce 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 offrir ces services, l'URMLA dépose au guichet unique une demande de financement en Dotation Régionale de Développement des Réseaux pour 2006, le 30 septembre 2005. Le 2 mars 2006, un courrier du guichet unique informait l'URMLA de sa décision de soutenir le projet Interface Reso à hauteur de 50.000 € pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2006 au 31 décembre 2006 et de 50.000 € pour 2007.

**Le présent rapport témoigne de l'activité de la plate-forme Interface Reso pour le deuxième trimestre financé en DRDR, du 1<sup>er</sup> juillet 2006 au 30 septembre 2006.**

## **SOMMAIRE**

<b>1. L'Administration d'Interface Reso</b>	p. 3
1.1. Organisation	p. 3
1.2. Procédures	p. 3
<b>2. Utilisateurs et adhérents</b>	p. 4
2.1. Utilisateurs	p. 4
2.2. Adhérents	p. 5
<b>3. Dénombrement des services du 01/07/2006 au 30/09/2006</b>	p. 5
3.1. Le Conseil et l'assistance	p. 6
3.2. La communication	p. 6
3.3. L'annuaire	p. 7
<b>4. Evaluation</b>	p. 9
<b>5. Point budgétaire au 31/12/2004</b>	p. 10
<b>6. Conclusions et perspectives</b>	p. 11
<b>7. Annexes</b>	p. 13

# **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

## **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. Néanmoins, que leur adhésion soit formalisée ou non par la signature d'une convention, les utilisateurs bénéficient de prestations de qualité comparable.

### **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.

**Au 30/09/2006 Interface comptabilise 211 utilisateurs, soit 18 de plus qu'au 30/06/2006 et 56 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)
- 22 institutions (administrations de la santé dont collectivités territoriales)
- 25 structures de soins (hôpitaux, services hospitaliers, cliniques...)
- 71 associations (action sociale, FMC...)
- 5 syndicats
- 19 utilisateurs à titre individuel
- 21 autres (Facultés, laboratoires, sociétés, divers ...)

En raison de puissantes représentations mercantiles de l'adhésion, de nombreux utilisateurs préfèrent occulter cette question. 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.

## **2.2. ADHERENTS**

Parmi les utilisateurs, certains ont formalisé leur engagement et manifesté leur reconnaissance par une adhésion<sup>1</sup>.

**Au 30/09/2006 Interface Reso comptabilise 96 adhérents, soit 3 de plus qu'au 30/06/2006 et 13 de plus qu'en 2005.**

## **3. DENOMBREMENT DES SERVICES du 01/07/2006 au 30/09/2006**

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 6<sup>2</sup>.

### **Utilisation des services d'Interface Reso par type de demandeur**

	Annuaire	Communication	Conseil	Prêt de salle	Total
Réseaux	16	15	53	1	85
Associations	15	14	14	0	43
Institutions	29	27	23	0	79
Autres	11	6	15	0	32
Total	71	62	105	1	239

---

<sup>1</sup> Annexe 1 : Liste des adhérents au 31/09/2006

<sup>2</sup> Annexe 2 : Bilan des services rendus par Interface Reso du 1<sup>er</sup> juillet 2006 au 30 septembre 2006  
T:\CCRS\suivi\2006\DRDR\07-09\INTERFACE BA juillet à septembre 2006.doc  
URMLA - Anne de BLAUWE

### En pourcentage

	Annuaire	Communication	Conseil	Prêt de salle	Total
Réseaux	6,7	6,3	22,2	0,4	35,6
Associations	6,3	5,9	5,9	0,0	18,0
Institutions	12,1	11,3	9,6	0,0	33,1
Autres	4,6	2,5	6,3	0,0	13,4
Total	29,7	25,9	43,9	0,4	100

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 4,4 actions par jour ouvrés pour ses utilisateurs.

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 56 communications soit environ 1 par jour ouvré en moyenne. 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.

	Juillet	Août	Septembre	Total
News	2	1	1	4
Informations	12	11	16	39
Alerte	13	0	0	13
Total	27	12	17	56

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, notamment hospitalier, 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 30/09/2006

<b>Base de données</b>	<b>Hospitaliers 15525</b>	<b>Libéraux 7874</b>	<b>Total 23389</b>	<b>Nbre e-mail 2488</b>
------------------------	-------------------------------	--------------------------	------------------------	-----------------------------

<b>Médecins :</b>	<b>Hospitaliers 2003</b>	<b>Libéraux 3663</b>	<b>Total 5666</b>	<b>Nbre e-mail 1585</b>
généralistes	757	1947	2704	1142
spécialistes	1130	1572	2702	442
chirurgiens	116	144	260	17

<b>Professionnels de santé :</b>	<b>Salariés 13406</b>	<b>Libéraux 3732</b>	<b>Total 17128</b>	<b>Nbre e-mail 556</b>
pharmacies	18	453	471	60
dentistes	289	1132	1421	118
infirmiers	11739	774	12513	109
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 346
--	----------------------	------------------	--------------	--------------------

Au second trimestre 2006, il a été fait usage à 72 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 plus 1 fois par jour ouvré

La diffusion d'informations se fait par voie électronique. Au 30 septembre 2006, la plate-forme disposait de 2488 adresses e-mail, soit 12 de plus qu'au 30 juin 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<sup>er</sup> juillet et le 30 septembre 2006, 50 demandes de service ont été enregistrées, 30 formulaires d'évaluation ont été retournés (60 %).

La base d'interrogation est de 30 = 100%

- 100 % des utilisateurs déclarent avoir utilisé le service proposé ;
- 100 % des utilisateurs déclarent que le délai de réalisation souhaité est respecté ;
- 93 % des utilisateurs déclarent que la réponse d'Interface a correspondu à leurs attentes, 7 % qu'elle l'a dépassée;
- 100 % des utilisateurs projettent de refaire appel à Interface Reso.

Sept commentaires ont été apportés pour remercier la plate-forme, pour souligner la satisfaction liée à la qualité et à la rapidité de l'intervention d'Interface Reso.

## **5. POINT BUDGETAIRE AU 30/09/2006**

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 est édité au 31 juillet**

**Un second point budgétaire est édité au 30 septembre 2006**

<i>Charges au 30/09/2006</i>	<i>TOTAL</i>
INVESTISSEMENTS	
logiciels	
CHARGES DE FONCTIONNEMENT	23 909 €
Achats	894 €
sous-traitance	9 036 €
services extérieurs	2 825 €
<i>dont honoraires</i>	120 €
<i>frais</i>	
Salaires, charges et taxes	11 154 €
<b>TOTAL</b>	<b>23 909 €</b>

## **6. CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES**

Pour conclure ce trimestre, Interface Reso vous propose de récapituler les chiffres clefs de son activité dans trois tableaux synoptiques, pour mesurer son évolution.

- La référence aux chiffres de 2005 permet de situer l'activité de la plate-forme. En 2006, communication et conseil se sont intensifiés alors que l'utilisation de l'annuaire enregistre un recul. La Lettre et les alertes sanitaires sont stables :

Utilisations	31.12.2005	Du 01.01.2006 au 30.03.2006	Du 01.04.2006 au 30.06.2006	Du 01.07.2006 au 30.09.2006	Total en cours 2006
Annuaire	553	86	54	71	211
Communication	156	67	51	62	180
La lettre d'IR	16	4	4	4	12
Alertes	18	3	7	7	17
Conseil	289	111	73	105	289

- Le tableau ci-dessous montre la progression de l'annuaire depuis octobre 2003, date à laquelle Interface Reso a commencé à le compléter :

<u>Cumul 2003-2006</u>	31.12.2005	30.03.2006	30.06.2006	30.09.2006	Progrès en cours 2006
Utilisateurs	155	175	193	211	+ 56
Adhérents	83	91	93	96	+ 13
E-mails	2315 (dont 1568 médecins)	2357 (dont 1581 médecins)	2476 (dont 1584 médecins)	2488 (dont 1585 médecins)	+173

- La satisfaction des utilisateurs est une valeur subjective puisqu'ils s'expriment par rapport à leurs attentes sachant qu'Interface Reso n'est pas responsable de l'impact de leurs actions ou de l'intérêt qu'elles suscitent :

Evaluation*	31.12.2005	Du 01.01.2006 au 30.03.2006	Du 01.04.2006 au 30.06.2006	Du 01.07.2006 au 30.09.2006	Moyenne en cours 2006
Correspondu	66,3 %	92,8 %	74,1 %	93 %	86,6 %
Dépassé	25,6 %	1,2 %	18,5 %	7 %	8,9 %
Inférieur	2,3 %	0 %	3,7 %	0 %	1,2 %
Non-réponse	5,8 %	6 %	3,7 %	0 %	3,2 %

Les services d'Interface Reso, bien connus de son public à présent, sont adaptés aux demandes. L'objectif des trois derniers mois de 2006 est donc de continuer à contenter lecteurs et utilisateurs. Avec la mise en route de la SantNet Box, Interface Reso espère toucher de nouveaux professionnels, notamment ceux qui reçoivent les communications par un tiers. Accessible depuis Internet, il leur sera possible de s'inscrire directement à l'annuaire, en toute autonomie et en contrôlant les informations dont Interface dispose sur eux.

**Anne de BLAUWE**  
**URMLA**  
**03.90.20.84.84**  
**urmla@wanadoo.fr**

**Avec la collaboration de**  
**Stéphanie JAEGGY**

## **7. ANNEXES**

Annexe 1 – Liste des adhérents au 30/09/2006

Annexe 2 – Bilan des services rendus par Interface Reso à ses utilisateurs du 1<sup>er</sup> juillet  
au 30 septembre 2006