

Strasbourg, le 2 janvier 2007

Anne de BLAUWE  
Directeur

**RAPPORT D'ACTIVITE  
DE LA PLATE-FORME INTERFACE RESO  
DU 1<sup>ER</sup> OCTOBRE AU 31 DECEMBRE 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. Ainsi, Interface Reso a développé et perfectionné des services permettant de promouvoir les projets à caractère sanitaire dans la région (annuaire, communication et conseil).

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2006, la plate-forme dispose d'une subvention Dotation Régionale de Développement des Réseaux pour poursuivre son action. Ce financement de 50.000 € pour 2006 assure une partie du fonctionnement d'Interface Reso, l'autre moitié étant apportée par l'URMLA. En 2007, les ressources issues de la DRDR seront de 50.000 € pour l'année complète.

**Ce rapport (du 1/10/2006 au 31/12/2006) vient s'ajouter aux trois précédents bilans trimestriels pour rendre compte de l'activité annuelle d'Interface Reso.**

## **SOMMAIRE**

<b>1. L'Administration d'Interface Reso</b>	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. 6
3.1. Le Conseil et l'assistance	p. 7
3.2. La communication	p. 7
3.3. L'annuaire	p. 9
<b>4. Evaluation</b>	p. 10
<b>5. Point budgétaire au 31/12/2004</b>	p. 11
<b>6. Conclusions et perspectives</b>	p. 12
<b>7. Annexes</b>	p. 14

## **1. ADMINISTRATION D'INTERFACE RESO**

Mise en place en octobre 2003, le fonctionnement de la plate-forme est rodé. Son organisation et ses procédures, restées inchangées depuis le dernier rapport, sont éprouvées.

Concernant l'organisation d'Interface Reso, une Commission de Coordination des Réseaux et des Soins est chargée des décisions stratégiques concernant l'activité de la plate-forme, en délégation et sous contrôle de l'Assemblée de l'URMLA. Un Comité de pilotage oriente et instruit les décisions de la Commission de Coordination des Réseaux et des Soins. Le Directeur de l'URMLA réalise le suivi financier de la plate-forme. Le personnel anime la plate-forme et fait état de son activité auprès des instances dirigeantes.

Les procédures progressivement établies et validées par la Commission de Coordination des Réseaux et des Soins, régissent et encadrent l'activité de la plate-forme. La plupart d'entre elles sont transmises aux usagers pour les informer des termes de la collaboration avec Interface Reso.

## **2. UTILISATEURS ET ADHERENTS**

Interface Reso réalise trois types de services :

- la mise à disposition de l'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, soit une aide spécifique au montage et au déploiement d'un projet.

Les services de la plate-forme s'adressent à tous promoteurs de projets en santé, qu'ils soient libéraux, hospitaliers, institutionnels ou associatifs.

### **2.1. UTILISATEURS**

Sont considérés comme utilisateurs l'ensemble des personnes qui bénéficient des services de la plate-forme :

- 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.

Adhérents ou non, les utilisateurs obtiennent d'Interface Reso des prestations de qualité égale.

**Au 31/12/2006 Interface comptabilise 230 utilisateurs, soit 19 de plus qu'au 30/09/2006 et 75 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)
- 24 institutions (administrations de la santé dont collectivités territoriales)
- 30 structures de soins (hôpitaux, services hospitaliers, cliniques...)
- 80 associations (action sociale, FMC...)
- 5 syndicats
- 21 utilisateurs à titre individuel
- 24 autres (Facultés, laboratoires, sociétés, divers ...)

Les utilisateurs se montrent toujours réticents à adhérer à la plate-forme pensant que, tôt ou tard, une contribution financière leurs sera demandée. Par ailleurs, Interface Reso répond indifféremment aux demandes.

## **2.2. ADHERENTS**

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

**Au 31/12/2006 Interface Reso comptabilise 103 adhérents, soit 7 de plus qu'au 30/09/2006 et 20 de plus qu'en 2005.**

## **3. DENOMBREMENT DES SERVICES du 01/10/2006 au 31/12/2006**

Les services proposés par Interface Reso s'enchevêtrent, se combinent et se complètent. Les utilisateurs ont souvent recours à plusieurs d'entre eux pour développer leur projet. Interface Reso s'efforce de leur donner satisfaction dans les meilleurs délais.

Pour illustrer 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	11	9	25	1	46
Associations	26	29	15	7	77
Institutions	27	28	20	0	75
Autres	10	9	9	0	28
Total	74	75	69	8	226

### **En pourcentages**

	Annuaire	Communication	Conseil	Prêt de salle	Total
Réseaux	4,8	3,9	11	0	20,3
Associations	11,5	12,8	6,6	3,1	34
Institutions	12	12,4	8,8	0	33,2
Autres	4,4	3,9	3,9	0	12,4
Total	22,7	33,2	30,5	3,5	100

<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> octobre 2006 au 31 décembre 2006  
T:\CCRS\suivi\2006\DRDR\10-12\INTERFACE BA octobre à décembre 2006.doc  
URMLA - Anne de BLAUWE

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 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**

Dénommé « aide et assistance » au démarrage du projet, le conseil consiste en :

- 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**

Les demandes de communication font l'objet d'un traitement spécifique et passent par une procédure. Les messages sont analysés, éventuellement améliorés, mis en forme et validés par le comité de lecture (comité de pilotage). Le format et la population ciblée doivent être en adéquation avec le contenu du message. Interface Reso relaye par voie électronique aux professionnels dont elle dispose des mails, des communications sous trois formes :

- messages spécifiques (relatifs à un unique communicant) ;
- alertes sanitaires (émanant des services déconcentrés de l'Etat) ;
- *La lettre d'Interface Reso* (lettres d'information générales).

Pour ce dernier trimestre 2006, Interface Reso a diffusé 60 communications soit environ 1 par jour en moyenne (sans tenir compte des congés). Pour ne pas discréditer son outil en saturant les lecteurs d'informations, Interface Reso évite d'envoyer plus d'un message par jour.

	Octobre	Novembre	Décembre	Total
News	1	2	1	4
Informations	30	20	6	56
Alerte	1	0	1	2
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>60</b>

Les répercussions des communications ne sont pas quantifiables en raison du transfert vers un tiers qu'il en est fait. De plus, les organisateurs de manifestations qui souhaitent les promouvoir par Interface Reso ne nous informent pas des résultats. Enfin, les destinataires des messages qui se rendent à une manifestation ne déclarent pas d'où ils en ont eu connaissance.

### **3.3. L'ANNUAIRE**

L'annuaire des professionnels de la santé et du médico-social d'Interface Reso est déclaré à la CNIL (récépissé de déclaration N° 1014937).

#### **Composition de la base annuaire au 31/12/2006**

<b>Base de données</b>	<b>Hospitaliers 15525</b>	<b>Libéraux 7874</b>	<b>Total 23389</b>	<b>Nbre e-mail 2541</b>
------------------------	-------------------------------	--------------------------	------------------------	-----------------------------

<b>Médecins :</b>	<b>Hospitaliers 2003</b>	<b>Libéraux 3663</b>	<b>Total 5666</b>	<b>Nbre e-mail 1616</b>
généralistes	757	1947	2704	1139
spécialistes	1130	1572	2702	460
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 559</b>
pharmacies	18	453	471	60
dentistes	289	1132	1421	119
infirmiers	11739	774	12513	111
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

<b>Structures, institutions, associations et autres</b>	<b>Hospitalières 116</b>	<b>Libérales 479</b>	<b>Total 595</b>	<b>Nbre e-mail 365</b>
---	------------------------------	--------------------------	----------------------	----------------------------

Au quatrième trimestre 2006, il a été fait usage à 73 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 (en-dehors de congés). La SantNet Box, accessible depuis le site de l'URMLA en reconstruction, n'est pas ouverte au public.

#### **4. EVALUATION**

Entre le 1<sup>er</sup> octobre et le 31 décembre 2006, 46 demandes de service ont été enregistrées, 15 formulaires d'évaluation ont été retournés (33 %).

La base d'interrogation est de 15 = 100%

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

Un unique commentaire a été fait : « Tout simplement merci ! ».

#### **5. POINT BUDGETAIRE AU 31/12/2006**

Subvention accordée : 50 000,00 euros

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 2006**

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

<b>Charges au 31/12/2006</b>		<b>TOTAL</b>
INVESTISSEMENTS		
logiciels		
<b>CHARGES DE FONCTIONNEMENT</b>		<b>34.954,73</b>
Achats	1 196,52	
sous-traitance	12 144,19	
services extérieurs	4 540,35	
<i>dont honoraires</i>		<i>120,00</i>
<i>frais</i>		
Salaires, charges et taxes	17 073,67	
<b>TOTAL</b>		<b>34 954,73</b>

## **6. CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES**

Ce dernier trimestre permet de montrer la progression annuelle d'Interface Reso et de comparer ses résultats à ceux de 2005. Les tableaux ci-dessous résument l'activité de la plate-forme.

- La référence aux chiffres de 2005 permet de situer l'activité de la plate-forme. Il est notoire que la communication (+ 53%) et conseil se sont intensifiés cette année. 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	Du 01.10.2006 au 31.12.2006	31.12.2006
Annuaire	553	86	54	71	73	284
Communication	156	67	51	62	59	239
La lettre d'IR	16	4	4	4	4	16
Alertes	18	3	7	7	2	19
Conseil	289	111	73	105	70	359

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

Cumul	31.12.2005	30.03.2006	30.06.2006	30.09.2006	31.12.2006	Progrès 2006
Utilisateurs	155	175	193	211	230	+ 75
Adhérents	83	91	93	96	103	+ 20

E-mails	2315 (dont 1568 médecins)	2357 (dont 1581 médecins)	2476 (dont 1584 médecins)	2488 (dont 1585 médecins)	2540 (dont 1616 médecins)	+225
---------	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	------

- Pour chaque service rendu, un formulaire d'évaluation est envoyé au bénéficiaire afin qu'il puisse s'exprimer sur la qualité de la prestation.

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	Du 01.10.2006 au 31.12.2006	31.12.2006
Correspondu	66,3 %	92,8 %	74,1 %	93 %	100%	90,0 %
Dépassé	25,6 %	1,2 %	18,5 %	7 %	0%	6,7 %
Inférieur	2,3 %	0 %	3,7 %	0 %	0%	0,9 %
Non-réponse	5,8 %	6 %	3,7 %	0 %	0%	2,43 %

\* biais possible : mesure la satisfaction des utilisateurs par rapport à leurs propres attentes (résultat de l'action et non du service objectif)

Correspondant bien à leurs demandes, les services de la plate-forme apportent toujours satisfaction aux utilisateurs. Les résultats des évaluations sont supérieurs encore à l'année précédente puisque, cumulés, les items « correspondu » et « dépassé » font un score de 96,7 % en 2006 contre 91,9 en 2005. La plate-forme souhaite d'année en année être meilleure et s'adapter au contexte sanitaire pour répondre aux besoins.

**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 31/12/2006

Annexe 2 – Bilan des services rendus par Interface Reso à ses utilisateurs du 1<sup>er</sup> octobre  
au 31 décembre 2006