Rapport annuel 2023



abrumet

Abrumet – 11 rue de la Montagne / 11 Bergstraat – 1000 Bruxelles / 1000 Brussel

Contents

Executive Summary 4

1. Contexte 6

2. Missions d'Abrumet 6

2.1. Mission 1 6

2.2. Mission 2 7

2.3. Mission 3 7

2.4. Mission 4 7

Mission 5 8

2.5. Mission 6 8

2.6. Mission 7 8

2.7. Mission 8 8

3. Rapport d'activités 2023 8

3.1. Introduction 8

3.2. Frais de structure 9

3.3. Ressources humaines 10

3.4. MISSION 1A - Développement et maintenance du Réseau Santé Bruxellois 10

3.5. MISSION 1B - Enregistrement et mise à disposition des données de vaccination 11

Contexte 11

Principales réalisations pour 2023 12

3.6. MISSION 2 - Développement et maintenance de Brusafe+ (pour permettre un échange de données structurées aux professionnels du multidisciplinaire et aux patients) 13

Mission 2A : Environnement XDS 14

Mission 2B : Environnement FHIR 15

Actions bénéficiant aux deux environnements (XDS et FHIR) 16

3.7. MISSION 3 - Mise en œuvre des objectifs fixés par le plan d'action eSanté 2022 – 2024 en Région bruxelloise 17

3.8. MISSION 4 - Communication, information, formations 18

Mission 4A - Pour les prestataires de soins 18

Mission 4B - Pour les patients 20

3.9. MISSION 5 - Le projet européen « Connecting Europe Facilities » (CEF) 23
3.10. Conclusions 24
4. Statistiques 27
Evolution du nombre de patients bruxellois ayant donné leur consentement au partage de données santé 27
Evolution du nombre de prestataires inscrits sur le Réseau Santé Bruxellois 28
Nombre total de documents publiés sur le Réseau Santé Bruxellois 29
Nombre de consultations totales sur le Réseau Santé Bruxellois 30
Publications par les médecins généralistes en date du 31/12/2023 32
Publication de documents par hôpital 33
Consultation des documents 35
Evolution de la consultation des Sumehrs 36
Activité des médecins généralistes en matière de consultation et publication 37
Evolution du nombre de documents ouverts aux patients 38
Evolution du nombre de patients uniques qui se connectent au portail par mois 39
5. LEXIQUE 40
6. Annexes 41
Annexe 1 : Budget analytique réalisé à la clôture pour l'année 2022 41
Annexe 2 : Rapport concernant les Newsletters 41
Annexe 3 : Rapport de la semaine eSanté 2023 41
Annexe 4 : Rapport statistiques du site internet 41
Annexe 5 : Rapport statistiques des réseaux sociaux 41
Annexe 6 : KPI - Résultats 2023 et objectifs 2024 41

Executive Summary

Cette année 2023 a été marquée par les éléments suivants :

- La poursuite des travaux avec nos différents partenaires en vue de préparer la conversion au FHIR de notre coffre-fort Brusafe+
- La mise à l'arrêt des investissements dans le système XDS, afin de consacrer ces ressources au FHIR désormais plus porteur
- Une implication importante au niveau du Plan eSanté et des échanges interfédéraux dans le cadre du protocole d'accord de coopération eSanté, ainsi que les divers groupes de travail préparatoires
- Une intensification de la communication sur les réseaux sociaux
- L'engagement d'un nouveau Responsable Formations ayant une formation de médecin
- Clôture du projet CEF et sa justification finale

Mais l'élément le plus important est sans doute le temps consacré à la préparation d'un contrat de gestion quinquennal entre Abrumet et Vivalis, dans l'esprit de permettre à Abrumet de disposer d'une autonomie technique pour l'infrastructure FHIR : élaboration d'une projection budgétaire pour les années 2024 à 2028.

Mi-octobre, Abrumet a toutefois appris que ce contrat de gestion quinquennal ne serait pas établi avant la fin de cette législature, privant ainsi à nouveau l'association d'un cadre permettant une gestion pérenne de celle-ci et ses missions. De plus, le montant de subside facultatif annoncé pour 2024 représente une nette diminution par rapport aux subsides totaux alloués à l'association ces dernières années : -24%.

Les dernières semaines de l'année ont donc été consacrées par l'équipe à élaborer un programme et budget 2024 permettant d'assurer les missions confiées à Abrumet dans le cadre de ces moyens diminués.

Dans ce contexte et en attendant validation par le CA d'un plan d'action adapté aux nouvelles circonstances, les investissements ont été réduits au maximum en vue de maximiser le solde budgétaire positif attendu en 2023.

Hormis le déploiement du coffre-fort Brusafe+ en FHIR qui a dû être mis en pause, les projets ont été menés à bien conformément au programme et dans le respect du budget annoncé pour 2023. L'année 2023 se conclut sur un excédent budgétaire de 149.654 EUR, provenant de nos primes télématiques.

Dans l'attente d'une décision du CA pour les programmes et budgets 2024, le déploiement du coffre-fort FHIR a été mis en pause selon un premier plan « Freeze ».

Situation de trésorerie en 2024 et continuité de l'association

Au vu des circonstances exceptionnelles auxquelles l'association doit faire face, au moment de terminer la rédaction de ce rapport annuel, nous attirons l'attention des membres de l'AG sur certains éléments concernant la viabilité de l'association.

Début juin 2024, le CA a pris une série de décisions afin de permettre un retour à l'équilibre et d'assurer la continuité de l'institution :

- Le budget Freeze a été revu et adapté par la direction au vu des mois écoulés et sur base des hypothèses suivantes validées par le CA : Abrumet n'adapte pas son fonctionnement (pas de réduction d'activités, ni de nouvelles activités) ; Abrumet n'obtient pas de financement supplémentaire.
- Le licenciement de 3 personnes supplémentaires a été décidé en juin 2024, pour motifs économiques, plus une personne dans le cadre d'une rupture de commun accord (le licenciement de 2 personnes avait déjà été effectué au Q4 2023).

Dans l'attente de la mise en place d'un nouveau gouvernement et d'un éventuel budget plus favorable, ce plan permet à l'association de bénéficier d'une trésorerie suffisante jusqu'en juin 2025.

Autre point important à souligner : il conviendra de dialoguer avec la Fratem car, dans le cadre de ce budget Freeze validé par le CA pour 2024, Abrumet ne sera pas en mesure d'accepter l'offre soumise par la Fratem pour notre participation de 25% aux coûts internes et externes concernant les infrastructures utilisées par les deux institutions (Mission 1A KMEHR, et Mission 1B vaccination FHIR). L'offre reçue de la Fratem est en effet nettement supérieure à celles des années précédentes, pour deux raisons :

- Les travaux à accomplir dans le cadre du projet d'accord de coopération entrainent de nombreux nouveaux développements importants.
- La Fratem avait nettement sous-évalué les années précédentes les coûts réels liés aux infrastructures partagées.

Ce budget Freeze est donc conditionné à une acceptation d'une réduction importante de la part de la Fratem.

1. Contexte

Les Membres du Collège réuni compétents pour la politique de santé ont octroyé un subside à l'ASBL Abrumet en vue de mettre en œuvre le plan « e-santé » en Région bruxelloise. L'objectif est de promouvoir un échange d'information électronique sécurisé entre les acteurs de la santé, dans le respect de la protection de la vie privée et du secret professionnel.

Cela s'inscrit bien sûr dans le Plan d'Action e-Santé établi en concertation avec toutes les entités fédérales et fédérées concernées, et vise d'une part à garantir la qualité et la continuité des soins par une disponibilité permanente des données de santé des patients, et d'autre part à optimaliser la collaboration et la communication entre les prestataires de soins en vue d'un meilleur suivi du patient.

2. Missions d'Abrumet

En tant que plateforme d'échange électronique des données de santé, l'asbl Abrumet exécute depuis plusieurs années les missions décrites ci-dessous, dans l'ordre de priorité suivant :

2.1. Mission 1

MISSION 1A : la première mission d'Abrumet est de permettre techniquement l'échange des données santé entre les **médecins hospitaliers** et les **médecins généralistes,** 24H/24 et 7 jours/7 (environnement KMEHR):

a. En ce qui concerne les documents hospitaliers, le Réseau Santé Bruxellois offre les fonctionnalités d'un **hub KMEHR** : en effet, les données en provenance des hôpitaux restent hébergées au sein des hôpitaux, le Réseau Santé Bruxellois présentant juste une liste de liens redirigeant vers les serveurs hospitaliers.
b. En ce qui concerne les médecins généralistes (qui ne disposent pas, eux, d'un serveur fonctionnel 24H/24, 7 jours/7), le Réseau Santé Bruxellois met à leur disposition un **coffre-fort** KMEHR dénommé « Brusafe » qui héberge les documents (principalement les SUMEHRs) en provenance de ces derniers.

   Les échanges de données se font selon le standard belge KMEHR. Les documents accessibles sont au format PDF.

MISSION 1B : depuis décembre 2021, Abrumet s'est vu confier une mission additionnelle, à cheval sur les environnements KMEHR et FHIR : la **mise à disposition de données de vaccination**. Saisies de manières structurées selon le standard FHIR, elles sont accessibles au patient depuis son portail personnel de santé.

2.2. Mission 2

MISSION 2A : la deuxième mission d'Abrumet est de permettre les échanges avec les autres **prestataires de soins de la première ligne** qui entourent le patient : infirmières à domicile, kinés, sage-femmes, etc. Abrumet met à leur disposition un **coffre-fort** spécifique dénommé « Brusafe+ »[1], accessible 24H/24 et 7 jours/7. Ce coffre-fort se distingue par le fait qu'il s'agit d'un outil permettant un échange de **données structurées selon les normes et standards internationaux IHE (mission 2A)**.

MISSION 2B : la COCOM a en outre mandaté Abrumet dans le cadre d'un subside additionnel pour le déploiement d'un coffre-fort **FHIR** et la mise à disposition des fonctionnalités hub en FHIR.

2.3. Mission 3

La troisième mission consiste à effectuer le **suivi du Plan e-Santé 2022-2024** en vue de mettre à disposition du cabinet des ministres concernés par l'eSanté en Région bruxelloise toutes les informations stratégiques et techniques nécessaires à la prise de décision en cette matière. Abrumet aide en outre le cabinet à répondre aux questions parlementaires concernant les aspects techniques relatifs aux échanges de données santé.

2.4. Mission 4

La quatrième mission concerne **l'information et la formation de l'ensemble des acteurs :**

MISSION 4A : pour **les prestataires de soins** concernés par l'eSanté en Région bruxelloise,

a. Les médecins généralistes, en collaboration avec le Cercle de Médecine Générale ;
b. Les médecins hospitaliers, en collaboration avec les personnes en charge de la formation au sein des hôpitaux ;
c. Les prestataires du multidisciplinaire, en collaboration avec Brusano ;

MISSION 4B : pour les citoyens/patients

a. En partenariat, entre autres avec la COCOM et les cabinets, la LUSS et la VPP. Il s'agit d'organiser une semaine eSanté gérée en interne par Abrumet et d'une communication renforcée tout au long de l'année.

[1] Attention, ne pas confondre « Brusafe+ » de cette mission 2 avec le coffre-fort « Brusafe » mis à disposition des généralistes présenté dans la mission 1 ci-dessus : il s'agit de deux coffres-forts différents.

Mission 5

La cinquième mission est la participation, au nom de la Belgique, au projet pilote de **partage des résumés des dossiers santé** rédigés par les médecins généralistes au **niveau européen** (projet *Connecting Europe Facilities*). Cette mission est clôturée, sauf pour ce qui concerne la fin du contrat et la justification de cette mission auprès de la Commission européenne.

2.5. Mission 6

Participation à la définition du cadre juridique pour l'échange électronique des données de santé au sein du Benelux.

2.6. Mission 7

Jouer un rôle de relais auprès d'autres entités de soutien et de financement de l'entrepreneuriat numérique dans le secteur de la santé (entre autres Hub Brussels, Agoria et Innoviris).

2.7. Mission 8

Suivi de la mise à disposition de données pseudonymisées, à des fins statistiques et/ou thérapeutiques. Suivi a minima de ce qui se fait par ailleurs.

3. Rapport d'activités 2023

3.1. Introduction

Cette année 2023 a été marquée par les éléments suivants :

- La poursuite des travaux avec nos différents partenaires en vue de préparer la conversion au FHIR de notre coffre-fort Brusafe+
- La mise à l'arrêt des investissements dans le système XDS, afin de consacrer ces ressources au FHIR désormais plus porteur
- Une implication importante au niveau du Plan eSanté et des échanges interfédéraux dans le cadre du protocole d'accord de coopération eSanté, ainsi que les divers groupes de travail préparatoires
- Une intensification de la communication sur les réseaux sociaux
- L'engagement d'un nouveau Responsable Formations ayant une formation de médecin
- Clôture du projet CEF et sa justification finale

Mais l'élément le plus important est sans doute le temps consacré à la préparation d'un contrat de gestion quinquennal entre Abrumet et Vivalis, dans l'esprit de permettre à Abrumet de disposer d'une autonomie technique pour l'infrastructure FHIR : échanges et relecture au sujet

du draft de contrat de gestion, élaboration d'une projection complète de budget pour les années 2024 à 2028. Ces travaux se sont déroulés d'avril à août 2023.

Mi-octobre, nous avons toutefois appris que ce contrat de gestion quinquennal ne serait pas établi avant la fin de cette législature, privant ainsi à nouveau l'association d'un cadre permettant une gestion pérenne de celle-ci et ses missions. De plus, le montant de subside facultatif annoncé pour 2024 représente une nette diminution par rapport aux subsides totaux alloués à l'association ces dernières années :

Total COCOM Subsidies evolution

- *2018: 419.000 + 383.747 = 802.747 EUR*
- *2019: 1.004.000 EUR*
- *2020: 1.004.000 + 440.314 = 1.444.314 EUR*
- *2021: 1.204.000 but only spent 1.187.414 EUR*
- *2022: 1.004.000 + 159.636 + 448.874 = 1.612.510 EUR*
- *2023 : 1.204.000 + 568.000 = 1.772.000 EUR*
- *2024 : 1.154.000 EUR + 200.000 EUR (if Vivalis budget allows)>> total subsidy: -24% vs total last year*

Legend: yearly functioning subsidy + additional Brusafe+ subsidies= Total COCOM Subsidy allocated to year

Les dernières semaines de l'année ont donc été consacrées par l'équipe (Félix De Tavernier, Filoretta Velica et Christine de Bray) à élaborer un programme et budget 2024 permettant d'assurer les missions confiées à Abrumet dans le cadre de ces moyens diminués, en tentant de limiter au maximum le recours aux réserves. Ce plan d'action fut présenté lors du CA du 22/11/2023.

Dans ce contexte et en attendant validation par le CA d'un plan d'action adapté aux nouvelles circonstances, les investissements ont été réduits au maximum en vue de maximiser le solde budgétaire positif attendu en 2023 (mise en réserve d'une part la plus importante possible des primes télématiques).

Ces problématiques ainsi que la participation aux travaux liés au projet d'accord de coopération ont fortement mobilisé la direction en fin d'année. Voir également les conclusions présentées en page 23.

3.2. Frais de structure

Les frais de structure ont été supérieurs au budget prévu de 8%. C'est toutefois mieux que le dépassement de l'an dernier (+14%). La cause principale en est la sous-budgétisation des frais comptables (poste 04.06 en comptabilité analytique) : le réalisé 2023 (22.530 EUR) est

significativement inférieur au réalisé 2022 (26.754 EUR) mais il conviendrait d'ajuster nos prévisions pour le futur.
L'autre cause provient de l'équipement nécessaire des nouvelles recrues point de vue laptops et téléphone.

3.3. Ressources humaines

La ventilation des ressources humaines sur les différentes missions se présente comme suit :

Mission 1A RSB	Mission 1B Vaccination	Mission 2A Brusafe+	Mission 2B FHIR	Mission 3 oadmap eHealt	Mission 4A Professionals	Mission 4B Patients	Mission 5 Eur. CEF	Mission 6 Benelux	Mission 7 eSanté Brussels	Mission 8 AI - Big Data
€ 119.204	**€ 40.861**	**€ 37.695**	**€ 402.300**	**€ 47.163**	**€ 163.420**	**€ 164.785**	**€ 9.524**	**€ 1.423**	**€ 1.195**	**€ 1.195**
12,06%	4,13%	3,81%	40,69%	4,77%	16,53%	16,67%	0,96%	0,14%	0,12%	0,12%

La Responsable Formations a dû être licenciée en cours d'année suite à ses difficultés à collaborer harmonieusement avec le reste de l'équipe. Elle a été remplacée par un jeune médecin, Yohan De Taeye.

Au vu de la coupe de subside annoncée en fin d'année, deux personnes ont été licenciées en fin d'année :

- Sonia De Greef qui avait été engagée pour renforcer le helpdesk
- Guillaume Mollaert, Project Manager

Le contrat d'un nouveau 3ème Chef de Projets, Olsi Kamami, qui venait d'être signé pais n'avait pas encore démarré effectivement, a été rompu moyennant paiement de 2 semaines d'indemnités.

3.4. MISSION 1A - Développement et maintenance du Réseau Santé Bruxellois

La maintenance et les nouveaux développements techniques du hub et du coffre-fort Brusafe sont confiés à la Fratem qui opère le Réseau Santé Wallon. Il est contractuellement prévu qu'Abrumet prenne en charge 25% des frais réels relatifs au fonctionnement commun des deux réseaux. Selon le budget qui doit être fourni contractuellement avant le 31 octobre, la Fratem établit des factures trimestrielles de provisions. En cas de dépassement potentiel, celui-ci doit nous être annoncé en temps utiles et une facture de régularisation doit être établie en fin d'année.

Les provisions trimestrielles facturées par la Fratem s'élèvent à un total de 204.698 EUR pour 2023. Aucun avertissement n'a été transmis à Abrumet concernant un dépassement éventuel. En avril 2024 toutefois, lorsque nous avons discuté des fonctionnalités à prendre en compte pour permettre à la Fratem d'établir sa proposition budgétaire pour l'année 2024, la Fratem nous a fait part de son constat que les charges réelles tenant compte des heures réellement prestées par l'équipe interne de la Fratem avaient été largement dépassées.

A ce moment, nous avons réexpliqué notre cycle budgétaire :

- Nécessité d'obtenir la proposition budgétaire de la part de la Fratem pour l'année suivante avant fin octobre (obligation contractuelle résultant de la convention de collaboration Abrumet-Fratem)
- Obligation pour Abrumet de rentrer sa demande de subsides (en fonction notamment du budget Fratem) avant le 15 décembre (après validation par le CA et l'AG).

Nous avons indiqué fin avril 2024 à la Fratem qu'une facture de régularisation n'était plus possible pour 2023, mais nous avons bien constaté, sur base des times sheets fournis par leur Directeur Financier, que le coût annuel réel encouru par la Fratem est bien nettement supérieur au montant facturé pour 2023.

3.5. MISSION 1B - Enregistrement et mise à disposition des données de vaccination

Contexte

Suite à la crise COVID19 et à l'utilisation du programme Vaccinnet+ lors de cette crise par l'ensemble des régions / entités fédérées belges, la COCOM a officiellement mandaté Abrumet pour réaliser un outil d'encodage de vaccination, conformément à l'Arrêté de subsides du 07 décembre 2021 Art. 2 § 1er 2° : « 2ème mission complémentaire : L'enregistrement de la vaccination dans un registre par le biais d'un seul outil de saisie des données de vaccination (mutualisé avec une autre région) pour tous les vaccins (COVID et non-COVID) et pour tous les patients (adultes et enfants), permettant la mise à disposition de ces données de vaccination d'une part aux patients au travers du portail du Réseau Santé Bruxellois, et d'autre part aux médecins disposant d'une relation thérapeutique avec ces patients, au travers du Réseau Santé Bruxellois et du système hub-metahub dans l'environnement KMEHR ; ainsi que la transmission des données requises à Sciensano, l'AFMPS et/ou tout autre organe public en charge du suivi en matière de santé publique. »

Principales réalisations pour 2023

L'année 2022 avait été marquée par des avancées significatives dans l'encodage de données de vaccinations structurées, notamment pour le Monkeypox. Ce processus avait été mené dans un environnement de production sécurisé, grâce à l'utilisation d'un coffre-fort FHIR géré par la Fratem et mis à disposition de la Région Bruxelloise pour ce careset vaccination. Les enregistrements ont été faits par un groupe restreint de prestataires de soins affiliés à deux institutions bruxelloises, le Centre Pacheco et le CHU Saint-Pierre. Ces vaccinations encodées suivant le standard FHIR sont disponibles pour les patients dans l'interface historique KMEHR sur l'espace patient du Réseau Santé Bruxellois.

Dans la continuité de ce projet, l'année 2023 a été caractérisée par un élargissement notable des possibilités d'encodage. Désormais, tout vaccin autre que celui contre la COVID-19 peut être enregistré dans l'outil VacciCard par tous les prestataires de soins bruxellois et wallons autorisés, dans le cadre de la continuité des soins. Cette expansion a été rendue possible par la mise en production de l'outil, désormais accessible sur les plateformes du RSB et RSW via un lien applicatif (RSW3). Ce lien en KMEHR offre un accès direct à VacciCard à travers différents DMI/DPI. Nous avons pu enregistrer plus de 1895 vaccinations à travers cet outil pour l'année 2023.

Toutefois, il est important de souligner que la Webapp demeure une solution provisoire. L'orientation future vise à une intégration directe dans les logiciels métiers destinés aux pratiques libérales et dans les logiciels hospitaliers. L'objectif est que les médecins puissent continuer à utiliser leur logiciel habituel, mais avec des champs actualisés selon la norme FHIR, leur permettant ainsi d'enregistrer, consulter, modifier ou supprimer une vaccination directement depuis leur interface familière. À cette fin, la validation du careset vaccination est prévue pour l'année 2024, ce qui encouragera les logiciels à réaliser cette intégration. Un défi majeur pour l'année à venir sera de persuader le plus grand nombre possible de logiciels de procéder aux développements nécessaires.

L'API FHIR est de notre côté désormais pleinement opérationnelle, et un cookbook VacciCard est mis à disposition pour chaque logiciel souhaitant entamer le processus d'intégration. Notre mission principale pour l'année 2024 est de soutenir et d'accompagner chacun dans cette transition, afin d'assurer une intégration optimale de l'enregistrement des données de vaccination dans les systèmes de santé.

En ce qui concerne la gouvernance, le Comité de Pilotage de projet instauré en 2022 a été maintenu, réunissant les acteurs clés tels que COCOM (devenu Vivalis fin 2023), AVIQ, ONE,

ABRUMET, FRATEM et ETNIC. Ce comité joue un rôle crucial dans l'instauration de pratiques de gestion efficaces et dans le suivi des avancées stratégiques, juridiques et techniques du projet.

Abrumet a joué un rôle significatif dans le suivi du projet, en participant activement aux réunions hebdomadaires et au COPIL, en contribuant à la planification, à la formation et à la sensibilisation des premiers utilisateurs. Cependant, il convient de noter qu'il y a eu des défis en termes d'établissement d'une feuille de route claire. Il est impératif de renforcer la coordination entre l'AVIQ et la COCOM, ainsi que d'aligner les priorités politiques pour assurer une progression harmonieuse du projet.

Abrumet a également pris une part proactive dans la *Coalition of the Willing* (COW) pour la vaccination, une initiative organisée et présidée par la Fratem. Ce groupe de travail visait à rassembler sur une base volontaire les développeurs de logiciels métiers (médecins généralistes et hospitaliers) afin de définir les règles business relatives à ce careset spécifique. Grâce à la COW, nous avons pu créer le Cookbook cité plus haut, effectuer des tests, et déterminer les champs obligatoires, entre autres initiatives.

En conclusion, l'année 2023 a été marquée par une expansion significative dans la capacité d'encodage des données de vaccination, avec une orientation claire vers une intégration directe dans les logiciels métiers et hospitaliers. Nous sommes prêts à soutenir et à accompagner les développeurs de logiciels dans cette transition vers une intégration optimale, garantissant ainsi une gestion efficace et cohérente des vaccinations dans les systèmes de santé. Notre engagement envers l'amélioration continue de l'enregistrement de la vaccination reste fort, et nous sommes déterminés à surmonter les défis résiduels pour garantir le succès de ce projet crucial pour la santé publique.

3.6. MISSION 2 - Développement et maintenance de Brusafe+ (pour permettre un échange de données structurées aux professionnels du multidisciplinaire et aux patients)

Les investissements nécessaires à l'accomplissement de la mission 2 sont potentiellement couverts par 3 sources de financement :

- le **subside de fonctionnement annuel** (COCOM yearly subsidy) destiné à couvrir les coûts opérationnels

- le **subside complémentaire** octroyé pour l'implémentation du FHIR (mission 2B)
- les **primes télématiques** pour couvrir le solde.

Cette mission 2 concerne deux parties distinctes de l'architecture :

Mission 2A : Environnement XDS

Brusafe+ est un projet qui a débuté en 2016 et a été constamment amélioré au fil des différentes releases : soit au niveau des fonctionnalités offertes par le portail, soit au niveau du serveur.

En 2023, nous avons pris la décision de désactiver le coffre-fort XDS de Brusafe+. En effet, avec la transition vers la norme FHIR, l'ouverture au multidisciplinaire du système KMEHR et le manque d'adoption des normes IHE en Belgique, il a été décidé de ne plus investir dans ce système devenu obsolète avant d'être utilisé et mobilisant une partie importante de nos ressources humaines et financières.

Les endpoints liés à l'échange documentaire ont été désactivés. Le travail de mapping entre le XDS et le KMEHR va toutefois être conservé.

De même, une grosse partie de l'implémentation de Brusafe+, le système de gestion d'utilisateurs et des accès, va être récupéré pour le nouvel environnement FHIR (voir mission 2B). Les différentes fonctionnalités implémentées et investissements réalisés dans le passé seront récupérés.

L'une de ces fonctionnalités permet **d'approuver l'inscription des prestataires de soins en consultant CoBRHA**. Pour rappel CoBRHA est une source authentique de la plateforme eHealth qui permet de vérifier si les prestataires de soins sont des prestataires de soins reconnus et autorisés à pratiquer en Belgique. Malheureusement, tous les prestataires de soins ne sont pas inclus dans cette base de données CoBRHA (non arrêté 78 ou baby doc). Dans ce cas, une validation manuelle doit être effectuée par un prestataire de soins garant ou un administrateur d'Abrumet.

Nous avons également effectué la **connexion de Brusafe+ à la base de données nationale des exclusions thérapeutiques**. En 2021, nous avions réalisé la connexion technique. Depuis 2022, la visualisation sur notre portail est aussi possible. Le patient peut également enregistrer des exclusions thérapeutiques via le portail Brusafe+ et une liste est mise à disposition avec toutes les exclusions créées pour un patient spécifique.

En 2022 et 2023, nous avons développé une API REST pour les **fonctionnalités CRUD pour les liens thérapeutiques**. CRUD signifie « Create=créer, Read=lire, Update=mettre à jour ou Delele= supprimer ». De cette façon, les logiciels de softs peuvent facilement se connecter à cette API et utiliser ces options CRUD. Dans le passé, il était difficile pour les logiciels de softs de garder trace de toutes les relations thérapeutiques. Avec cette API, les logiciels de soft auront une meilleure

intégration des liens thérapeutiques et des accès de leur utilisateur. En 2023, nous avons également travaillé sur l'intégration par cette API **des jetons IAM** de la plateforme eHealth. Ceci permet aux logiciels de n'utiliser qu'un jeton d'authentification pour accéder à nos services et aux autres services eHealth.

Les projets de cette mission ont été menés en-dessous du budget initialement prévu, vu la désactivation du coffre-fort XDS survenue en cours d'année.

Mission 2B : Environnement FHIR

Dans la roadmap 4.0 (Plan eSanté 2022-2024) le FHIR a été désigné comme la future norme en Belgique pour l'échange de données de santé structurées.

Cette mise en place du FHIR se fait en concertation avec les partenaires concernés des entités fédérales et fédérées en vue d'aboutir à une parfaite interopérabilité. La participation aux différents groupes de travail est absolument nécessaire et utile, mais requiert un très gros investissement de temps de la part de l'équipe IT dédiée au FHIR :

- **FHIR validation team** : réunions toutes les deux semaines où les différents projets et leur état d'avancement sont discutés. Certains points stratégiques sont également discutés comme le suivi de la norme internationale ou la création d'une version belge.
- **The working Group Structuring of Elements (=WGSE**) : groupe de travail qui se réunit tous les trimestres où les propositions de projets sont examinées et il est décidé si la validation doit être publiée en tant que norme fédérale HL7.
- **Groupe de travail Schéma de Médication - ligne de médication FHIR** : se réunit toutes les deux semaines en vue de discuter de la conversion du KMEHR au FHIR pour le schéma de médication.
- **Réunion d'alignement eHealth & coffres-forts :** se réunit toutes les deux semaines. La coordination high-level entre les différents acteurs de l'eSanté y est discuté.
- **Réunion Care Sets: Coffres-forts - eHealth – INAMI :** se réunit occasionnellement, environ mensuellement. La coordination plus opérationnelle entre les différents acteurs de l'eSanté y est discuté.
- **HL7 Belgium ad hoc WG FHIR Be vaccination profile et WG-GT Business rules vaccination :** toutes les deux semaines. Après la finalisation du profil, le groupe de travail s'est arrêté
- **Réunion de Coalition of the Willing** : groupe de travail technique entre les logiciels et les coffres-forts pour tester l'implémentation d'un careset.
- **HL7 Belgium - infrastructure et security :** ce groupe de travail se réunit occasionnellement pour discuter des questions d'infrastructure et des solutions de sécurité concernant FHIR.

- **HL7 Belgium - Patient Dossier :** se réunit toutes les deux semaines. Ici toutes sortes de sujets sont abordés, tels que la volonté du patient, l'intolérance aux allergies, les observations, le problème, la vaccination, ... en vue de définir les profils FHIR.
- **eBirth v2 :** se réunit occasionnellement pour discuter du projet eBirth. Les coffres-forts sont impliqués dans la phase 3 avec la transmission des informations cliniques liées à la naissance.

L'année 2023 a été marquée par la poursuite de l'implémentation du coffre-fort FHIR et le déploiement de la solution en acceptance. Le careset Allergies a été implémenté au niveau du coffre-fort pour une connexion utilisant les tokens de type SMART-on-FHIR. Le système SMART-on-FHIR a également été adapté pour inclure l'utilisation de tokens externes comme le système de jetons IAM de la plateforme eHealth.

L'implémentation d'un Middleware a également débuté afin de respecter les règles business communes du cookbook des coffres-forts. Ce dernier permettra également une connexion directe au coffre-fort sans passer par le système SMART-on-FHIR qui n'est pas repris dans les standards à l'échelle nationale.

La reprise du système de gestion d'utilisateurs et d'accès de la mission 2A avait déjà commencé avec l'implémentation de SMART-on-FHIR en 2022. Cette implémentation a été améliorée afin d'inclure SMART-on-FHIR v2 et une paramétrisation plus fine de la gestion des accès, afin de répondre correctement aux critères de la matrice d'accès. Comme cité précédemment, le système de gestion d'utilisateurs et d'accès a également été adapté afin d'intégrer d'autres Identity Provider comme le système IAM de la plateforme eHealth ou autres systèmes standards (par exemple le système d'identification d'un hôpital).

La mission 2B a également été accomplie avec un budget inférieur à celui des prévisions.

Actions bénéficiant aux deux environnements (XDS et FHIR)

Ces actions sont reprises dans le budget dans la mission 2A.

Comme annoncé en 2021, un projet majeur était la migration de nos serveurs de l'environnement cloud vers un environnement physique, pour des raisons de sécurité.

Parce que nous gérons nos serveurs nous-mêmes, nous avons également dû tous les mettre à jour. Ces mises à jour se concentrent principalement sur les vulnérabilités de sécurité. La gestion des correctifs est essentielle pour renforcer les endpoints et prévenir les attaques potentielles.

En 2023, nous avons acquis l'expertise nécessaire en externe avec un nouveau fournisseur (NSI) pour atteindre un haut niveau de gestion de notre infrastructure : surveillance de ces serveurs

physiques, ajustements d'infrastructure lorsque nécessaire comme la mise en place des nouveaux serveurs, adaptation des règles de firewall, update des serveurs avec un SLA et un support de 24/7. Ceci nous permet d'avoir plus de réactivité en cas de downtime. C'est également nécessaire pour offrir un meilleur service à nos partenaires et pour obtenir nos certifications ISO & NIS2 dans le futur.

3.7. MISSION 3 - Mise en œuvre des objectifs fixés par le plan d'action eSanté 2022 – 2024 en Région bruxelloise

En 2023, la direction a été sollicitée par le Cabinet Maron et Vivalis pour le suivi de l'élaboration du Protocole d'Accord de Collaboration, puis la préparation de l'Accord de Collaboration eSanté à proprement-parler.

Le cabinet et l'administration ont également demandé à la direction d'Abrumet de les représenter auprès des autres administrations fédérales ou régionales dans le cadre des préparatifs liés au portail interfédéral intégré, qui remplacera, à terme, l'actuel portail www.masante.belgique.be. Abrumet était le seul « opérateur technique » agissant en tant que représentant régional à la table des négociations.

La gestion du portail www.masante.belgique.be a par ailleurs causé certains problèmes, nécessitant l'interpellation du Cabinet Vandenbroucke par la direction d'Abrumet en vue d'y mettre bon ordre (durant de nombreuses semaines, tous nos patients francophones étaient redirigés vers le RSW, et les patients flamands vers un des portails flamands, situation évidemment inacceptable pour un portail « fédéral » sensé orienter l'ensemble des patients du pays vers leur portail régional et autres services eSanté complémentaires).

Certains projets spécifiques de la Roadmap requièrent toujours un suivi régulier, comme VIDIS.

Soulignons enfin une participation très active aux groupes suivants :

- Présidence du GT Architecture (présidé par Filoretta Velica),
- Interhubs meetings (suivi attentif de la part de Félix De Tavernier et Filoretta Velica),
- GT Accès (direction d'Abrumet),
- CCU ou Comité de Concertation des Utilisateurs (direction d'Abrumet)

ainsi que la lecture de l'ensemble des documents et les conseils prodigués à Vivalis et Iriscare en préparation aux Comités de Gestion de la Plateforme eHealth.

3.8. MISSION 4 - Communication, information, formations

Mission 4A - Pour les prestataires de soins

En 2023, dans le sillage de l'évolution des soins de santé vers une prise en charge centrée sur le patient par une équipe multidisciplinaire qui interagit, notre programme de formations s'est davantage ouvert aux professions du multidisciplinaire. L'objectif étant, en fonction du niveau de digitalisation et des outils disponibles à chaque profession, de proposer un accompagnement pour soit sensibiliser et aider à passer le cap de la participation au partage de données au travers du Réseau Santé Bruxellois, soit, notamment pour les médecins, proposer un perfectionnement dans l'utilisation des différents eServices afin d'améliorer la qualité des données de santé partagées (SumEHR et schéma de médication).

Nos formations sont disponibles et toujours actualisées sur nos pages destinées aux professionnels : https://brusselshealthnetwork.be/agenda-formations/. L'offre de formation a par ailleurs été communiquée à nos abonnés au travers de deux Newsletter :

- Newsletter calendrier des Formations 1er semestre 2023
- Newsletter calendrier des Formations 2e semestre 2023

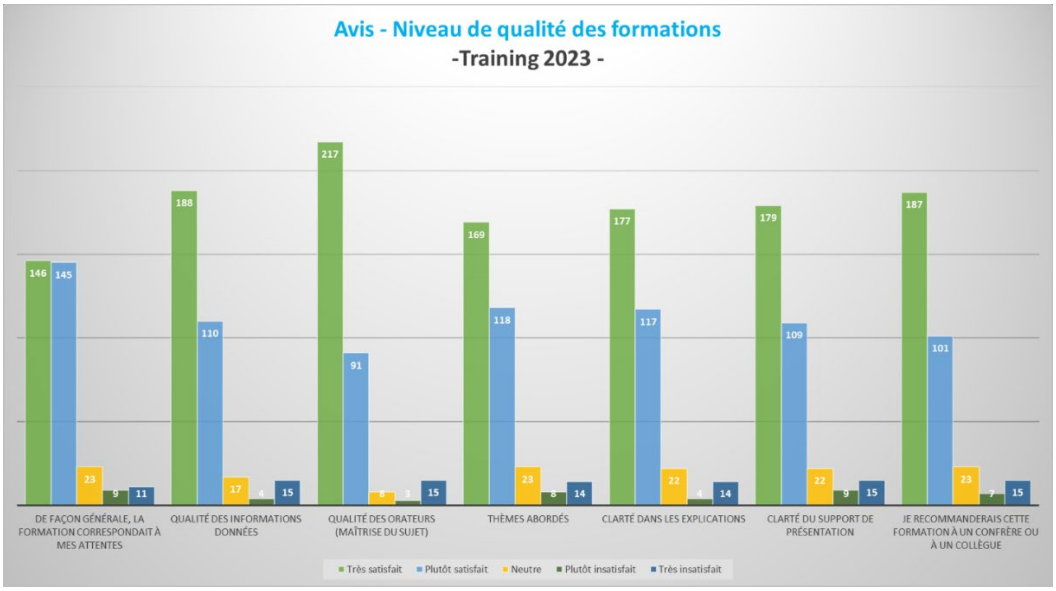
Il peut ainsi être constaté que durant cette année 2023, l'accent a été mis sur :

- une *approche pratique par logiciel pour les médecins généralistes et spécialistes extra-hospitaliers* afin d'augmenter le partage et améliorer la qualité des **SumEHRs et schémas de médication**.
- La poursuite de la *sensibilisation et formation des kinésithérapeutes, dentistes et pharmacien.ne.s* en abordant des spécificités à chaque profession ainsi qu'une **partie pratique** au sein du portail Réseau Santé Bruxellois.
- *L'accompagnement dans les premières étapes de la participation au partage de données* : Certificat eHealth & eHealthBox, eSanté & Réseau Santé Bruxellois – basics, Dossier Santé Partagé - Sécurité et Confidentialité.
- *La poursuite de la sensibilisation au respect du **RGPD*** au travers de différents volets de formation : Rappel théorique - les principes à appliquer dans ma pratique de soins, Bonnes Pratiques – la protection des données au sein de l'organisation, Guide des bonnes pratiques - Une infrastructure pour protéger les données.

Afin de continuer à répondre aux habitudes post-covid établies et aux besoins des professionnels de la santé de la manière la plus adéquate possible, le format webinaire a été choisi pour dispenser les formations. Il permet en effet à nos cibles d'éviter de se déplacer après une journée de travail ou d'intercaler ces sessions sur leur temps de midi. D'autres outils, sous forme de présentations dynamiques, ont également continué à être mis à leur disposition sur notre site internet (par exemple un tuto SumEHR).

Au total, **29 sessions de formations ont été dispensées à distance, rencontrant un beau succès en termes de participation (+ 7% par rapport à 2022)** et de satisfaction. En effet, **plus de 86%**

des personnes ayant répondu au questionnaire de satisfaction recommanderaient la formation à un confrère. Les taux d'insatisfaction variant entre 5 et 7%.



Nous avons également proposé à tous les hôpitaux bruxellois une sensibilisation en présentiel, sur leurs sites. Après les Cliniques Saint-Jean et l'UZ Brussel qui ont bénéficié d'une formation en 2022, ce sont d'autres services de l'UZ et les Cliniques de l'Europe qui ont à leur tour répondu favorablement à cette proposition en 2023. Une relance est programmée en 2024 pour accentuer la sensibilisation et formation du personnel hospitalier.

Pour informer nos utilisateurs prestataires de soins sur les formations et les nouvelles fonctionnalités eSanté, nous envoyons des newsletters bimestrielles.

Nous avons obtenu d'excellents résultats avec les **6 newsletters envoyées en 2023 : le taux de clic moyen s'élève à 4,6% (contre 4,2% en 2022).** De plus, le taux d'ouverture moyen de nos newsletters est de 38% (contre 32% en 2022). Ces chiffres sont meilleurs que ceux présentés en moyenne par le secteur santé :

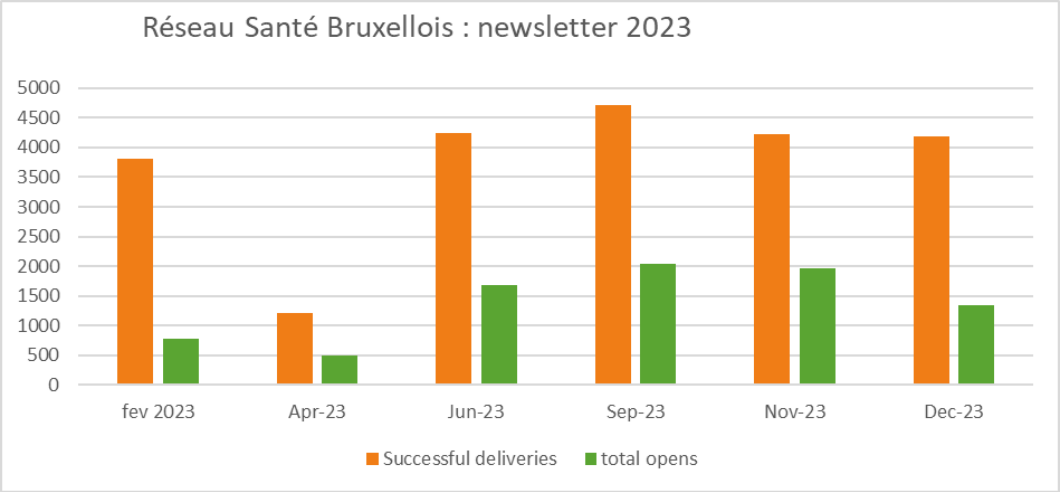
Email Marketing Benchmarks for 2022

Industry	Open Rates	Click-Through Rates	Unsubscribe Rates
Healthcare Services	23.70%	3.00%	0.30%
Réseau Santé Bruxellois	38%	4,6%	0,15%

Ces résultats témoignent de la pertinence des informations fournies et de l'efficacité de nos *calls to action*. Avec une augmentation constante du nombre de professionnels de la santé qui s'y abonnent (une augmentation de 17% des abonnements en 2023, pour un total de 5371 contacts),

nos newsletters sont indéniablement un outil utile et apprécié par nos cibles pour les tenir informées de manière adéquate dans le domaine du partage de données de santé.

Un sondage a été envoyé en fin d'année pour recevoir l'avis des utilisateurs, mais nous avons eu trop peu de retour pour en tirer des conclusions.



La campagne d'avril « Le printemps du SumEHR » n'a été envoyée qu'aux médecins généralistes

- *Voir annexe 2 – 2023 - Rapport Newsletter*

Pour conclure cette mission, nous tenons à mettre en avant la création par l'équipe communication d'une nouvelle capsule motivationnelle, visant à stimuler l'amélioration continue du nombre de patients ayant un SumEHR. Cette capsule vient compléter les 8 précédentes créées à la fin de 2022/début 2023, dans le but d'encourager les médecins généralistes à créer des SumEHR pour leurs patients, ou de généraliser leur mise à jour. Il s'agit ici du témoignage d'une pharmacienne expliquant en moins de deux minutes l'utilité des SumEHR pour eux : https://youtu.be/PLJEkcpTifk

Mission 4B - Pour les patients

Pendant l'année 2023, afin de répondre à la demande de Vivalis, nous avons mis le focus sur **l'inclusion numérique**. Notre objectif était de faciliter l'accès à tous les Bruxellois à leur portail personnel de santé, ou au moins de les informer sur le partage des données de santé de façon accessible.

- Nous avons mis en œuvre des **formations** 'Train the Trainer', finalement adaptées en séances d'information destinées directement aux patients, en collaboration avec les communes, les asbl et les maisons médicales. Ces sessions, organisées une fois par mois, ont permis des échanges qualitatifs avec environ soixante personnes en 2023, tout en renforçant la visibilité du Réseau Santé Bruxellois grâce aux contacts établis et au bouche-

à-oreille. Cette première année expérimentale présage de bons résultats pour l'action qui sera poursuivie si possible en 2024.

- Nous avons participé à des **évènements** pour aller à la rencontre des citoyens bruxellois dans le but de les informer, les aider et les rassurer si besoin.
    - Le Printemps du Numérique (24 & 25 mars 2023)
        - ➢ Voir annexe 2BIS – Printemps du numérique
    - La Semaine des Aidants Proches (du 2 au 8 octobre 2023)
    - La semaine du numérique (du 9 au 20 octobre 2023)
- De plus, nous avons orchestré une **semaine eSanté**, du 12 au 16 juin 2023, un événement annuel crucial pour accroître notre visibilité du Réseau Santé Bruxellois en sensibilisant l'ensemble de la population de la région. Notre objectif était d'informer les patients du fait qu'ils ont accès à leurs propres données de santé partagées et de les encourager à découvrir leur portail privé sur le Réseau Santé Bruxellois.

Cette année encore, la campagne a été gérée en interne afin de maximiser l'utilisation du budget alloué aux médias et aux actions. Le programme complet de cette semaine, riche en évènements, ainsi que les informations essentielles, ont été présentés sur une *landing page* spécialement conçue pour l'occasion :
https://brusselshealthnetwork.be/semaine-esante-2023/

En ce qui concerne la création des différents outils et supports, nous avons décidé de mettre en avant l'ouverture de l'accès patient aux documents en intégrant les logos des hôpitaux bruxellois sur nos affiches. Cette stratégie a incité les deux derniers hôpitaux qui n'avaient pas encore ouvert l'accès patient à franchir ce cap : depuis juin 2023, tous les hôpitaux bruxellois ont ouvert l'accès aux patients. Nous avons orienté le message de la campagne sur l'accessibilité des documents de santé via le Réseau Santé Bruxellois, en utilisant la pomme comme fil conducteur.

« Un pépin de santé ? Accédez à vos documents de santé 24h/24 »



Nous avons opté pour des médias de proximité tels que l'affichage grand public sur les bus, dans les métros, dans les centres commerciaux et dans le média gratuit Metro afin de toucher le plus grand nombre de Bruxellois possible et de diffuser au maximum notre message.

Nous avons décidé de consolider notre partenariat avec les hôpitaux en exprimant notre gratitude envers les services d'admission de nos 11 hôpitaux aigus, en leur offrant un panier de fruits symbolique. Voici un extrait de la lettre qui les accompagnait : *« Vos efforts ont porté leurs fruits : merci pour les explications données, merci pour ces dépliants d'information distribués,*

merci pour ces 1.070.000 patients inscrits. Grâce à vous, ils ont un dossier santé accessible 24H sur 24 et 7 jours sur 7. »

Ces paniers de fruits ont été livrés par l'équipe, afin de renforcer le lien et répondre à leurs questions. Elle est également allée à la rencontre des Bruxellois dans 4 centres commerciaux. L'objectif était d'informer, expliquer, rassurer et aider les habitants de Bruxelles à accéder à leur dossier de santé partagé en direct.

En parallèle de ces actions, nous avons lancé une campagne sur les réseaux sociaux en nous appuyant sur l'analyse des résultats des années précédentes. Cela nous a permis **d'obtenir un résultat similaire avec un investissement deux fois moins important**.

Une grande nouveauté cette année a été l'organisation d'un concours eSanté pour inciter les personnes à s'informer de manière ludique sur le partage de leurs données de santé.

La combinaison de la campagne médiatique grand public et de la campagne sur les réseaux sociaux, **touchant plus d'un adulte bruxellois sur deux**, a porté ses fruits : le **nombre de connexions à notre portail patient a augmenté de 6 % en juin et nous avons reçu de nombreuses demandes de formation d'associations ou de patients pour les mois de septembre et d'octobre**.

- *Voir annexe 3 : 2023 - Rapport Semaine eSanté*

Le site Internet du Réseau Santé Bruxellois, plus qu'une simple vitrine, enregistre d'excellentes performances cette année avec 900 visiteurs par jour ouvré en moyenne. Désormais le support le plus utilisé pour y accéder est le mobile.

- *Voir annexe 4 : 2023 - Rapport statistiques site Internet*

Depuis fin 2022 (avec l'arrivée de notre nouvelle chargée de communication dans l'équipe), le Réseau Santé Bruxellois est très actif sur **les réseaux sociaux**.

L'année 2023 a ainsi servi de période d'essai, visant à accroître notre notoriété et à proposer un contenu diversifié sur chacune des plateformes.

Grâce à nos réseaux sociaux, nous pouvons envoyer des messages ciblés à tous nos utilisateurs : nous orientons nos communications vers les patients sur Facebook (cible entre 35 et 50 ans) et Instagram (cible entre 20 et 35 ans) tandis que LinkedIn est dédié aux professionnels de la santé, et X (anciennement Twitter) est une plateforme polyvalente.

Cette présence étendue sur les réseaux sociaux nous permet d'atteindre efficacement une large portion de la population bruxelloise **avec des ressources limitées**. C'est une stratégie dynamique qui nous permet d'engager, de maintenir et d'informer les citoyens en temps réel, sans contraintes temporelles.

Notre présence active sur les réseaux sociaux nous a permis de **dépasser les objectifs fixés pour 2023 en termes de croissance du nombre d'abonnés et de régularité des publications**.

Evolution du nombre d'abonnés par rapport à 2022 :

+39% (+214 abonnés)	**+86%** (+168 abonnés)	**+48%** (+181 abonnés)	**+3%** (+28 abonnés)

Remarquons en particulier la progression sur LinkedIn et X qui vise davantage nos cibles professionnelles, fruit de l'important travail mené en avril avec la campagne Printemps du SumEHR. Comme vous pourrez le voir dans les statistiques ci-dessous, on note un peak de consultations au mois de mai.

- *Voir annexe 5 – 2023 - Rapport Réseaux Sociaux*

3.9. MISSION 5 - Le projet européen « Connecting Europe Facilities » (CEF)

En 2016, Abrumet avait reçu le mandat de gérer le projet CEF pour la Belgique. C'était un service visant à permettre, dans une première phase, de lire des résumés de patients équivalents aux SumEHRs belges et, dans une deuxième phase, d'envoyer nos SumEHRs belges vers un autre pays, dans le cadre de la continuité des soins. Il s'agissait d'un mandat de 4 ans, depuis la phase préparatoire jusqu'au lancement en production du service.

Cependant, après la réussite des tests portant sur les aspects techniques, le projet s'est heurté à un blocage en 2019, suite à la remise en question par le SPF Santé du mandat qui avait été confié (puis encore confirmé par la suite) à Abrumet. Nous avons donc été contraints de mettre le projet en suspens en date du 19 octobre 2020. Durant la pandémie, ce projet est resté bloqué.

Lors de la réunion du GTI/IKW du 22 octobre 2021, il a été décidé que le projet serait repris par l'INAMI. Le 16 décembre 2021, nous avons envoyé à la Commission un courrier pour résilier notre convention de subvention pour cause de force majeure.

Ce motif a été accepté par la Commission Européenne dans sa lettre du 18 juillet 2022.

Durant le second semestre 2022, nous avons finalisé le dossier : rapport final avec état d'avancement du projet et budgets consommés. Nous nous sommes ensuite attachés à répondre aux différentes questions relatives aux procédures appliquées et aux budgets utilisés.

Début 2023, la Commission Européenne a émis un e-mail comportant deux remarques importantes quant aux sommes rejetées par celle-ci dans le cadre de son cofinancement:

- 26.845 EUR de subsides européens correspondant à un **excès de frais de structure affectés au financement par la Commission Européenne** : en effet, il est déterminé contractuellement que la Commission Européenne ne permet de prendre en compte que 7% des coûts directs du projet pour couvrir les frais de structure. Durant les années où nous avons mené ce projet CEF, ces frais auraient dû être affectés au cofinancement par la COCOM (enveloppe de subside annuel). Il s'agit donc d'une erreur d'allocation des enveloppes de subsides aux frais de structure de la part de la Directrice qui effectue la clôture comptable, ayant perdu de vue cette clause contractuelle.
- 26.737 EUR de **frais déclarés inéligibles** par la Commission car relatifs à des dépenses effectuées avant la date de démarrage officielle du Grant Agreement : en effet, même si ces dépenses ont bien été effectuées dans le cadre du projet CEF, et parfois même sur invitation explicite de la Commission Européenne (voyage à l'étranger sur invitation de la Commission pour participer à la réunion de coordination internationale du projet CEF), il est vrai que le *grant agreement* signé avec la Commission ne prévoit pas explicitement que ces frais soient éligibles dans le cadre du cofinancement du projet par la Commission.

Sur base des courriers reçus, un montant de 53.582 EUR avait donc été provisionné lors de la clôture 2022 pour dette vis-à-vis de la Commission Européenne, tel que conseillé par nos auditeurs RSM.

Dans un courriel suivant, nous avons toutefois appris que la Commission entendait de plus plafonner son intervention à €155,414.82 pour exécution « médiocre, partielle ou tardive », malgré le fait que le cas de force majeure ait été reconnu.

La directrice d'Abrumet a pris la décision de contester ce plafonnement, de se battre en exigeant que le solde dû au-delà de la provision actée, soit versé. En effet, la force majeure qui nous avait été reconnue ne lui semblait pas permettre, selon l'article II.14.42 du Grant Agreement, de nous appliquer ce plafonnement pour « *poor, partial or late implementation* ». Cette ténacité a été payante : la Commission a finalement accepté de ne pas nous appliquer de plafond. 91.000 EUR de subsides européens ont ainsi été sauvés.

3.10. Conclusions

Globalement les projets ont été menés à bien conformément au programme et dans le respect du budget annoncé pour 2023, sauf pour la mise en place du coffre-fort Brusafe+, qui a connu des changements importants.

En effet, d'une part la décisions a été prise en cours d'année de stopper le déploiement de nos infrastructures XDS et désactiver ce qui devait l'être. D'autre part, le plan quinquennal auquel

[2] L'article II.14.4 du Grant Agreement stipule que: *"The Party faced with force majeure **shall not be held to be in breach of its obligation**s under the Agreement if it has been prevented from fulfilling them by force majeure."*

nous avions travaillé de nombreux mois pour le déploiement du FHIR a été abandonné. La Région, par manque de moyens, a au final refusé de nous accorder un contrat de gestion à 5 ans. Et une coupe importante de subsides nous a été annoncée pour l'année 2024, ne nous permettant plus de poursuivre le déploiement d'infrastructures FHIR en autonomie selon les plans et budgets qui avaient été rentrés auprès de l'administration.

L'équipe opérationnelle s'est dès lors attelée à présenter au CA de novembre un plan visant à assurer nos missions tout en comprimant au maximum le budget nécessaire, dans le cadre d'une collaboration avec la Fratem élargie au FHIR moyennant une gouvernance améliorée. Le CA s'est penché sur d'autres alternatives et a demandé au manager IT et à la direction, au premier semestre 2024, de budgétiser d'autres alternatives : un plan « *Freeze* » permettant d'attendre la formation d'un nouveau gouvernement et l'obtention des subsides espérés en vue de poursuivre le déploiement d'infrastructures propres en autonomie, et de revoir a minima le plan d'autonomie ou « *Standalone* ».

Dans l'attente d'une décision du CA, les déploiements du FHIR ont été mis en pause selon un premier plan « Freeze ».

L'année 2023 se conclut donc sur un excédent budgétaire de 149.654 EUR, provenant de nos primes télématiques.

Ce résultat positif provient de plusieurs décisions et réactions constructives de l'équipe:

1. La mise à l'arrêt d'infrastructures XDS devenues inutiles, ce qui nous a permis de réaliser des économies par rapport au budget prévu pour la mission 2A : 61.000 EUR.
2. Les mesures conservatoires de mise en pause des développements concernant nos infrastructures propres en FHIR selon le plan « *Freeze* » : 45.000 EUR d'économies ont été réalisées par exemple sur le poste de consultance pour le déploiement du FHIR.
3. Proactivement, les responsables des départements formation et communication ont également veillé à comprimer au maximum les dépenses de leurs missions respectives en vue de dégager un résultat positif maximum qui puisse être mis en réserve.

Situation de trésorerie et continuité de l'association

Au vu des circonstances exceptionnelles auxquelles l'association doit faire face, au moment de terminer la rédaction de ce rapport annuel, nous attirons l'attention des membres de l'AG sur certains éléments concernant la viabilité de l'association.

Début juin 2024, le CA a pris une série de décisions afin de permettre un retour à l'équilibre et d'assurer la continuité de l'institution :

- Le budget Freeze a été revu et adapté par la direction au vu des mois écoulés et sur base des hypothèses suivantes validées par le CA : Abrumet n'adapte pas son fonctionnement (pas de réduction d'activités, ni de nouvelles activités) ; Abrumet n'obtient pas de financement supplémentaire.

- Le licenciement de 3 personnes supplémentaires a été décidé en juin 2024, pour motifs économiques, plus une personne dans le cadre d'une rupture de commun accord (le licenciement de 2 personnes avait déjà été effectué en guise de premières mesures au Q4 2023, voir supra). Les licenciements seront effectués avant le 30 juin 2024.

Dans l'attente de la mise en place d'un nouveau gouvernement et d'un éventuel budget plus favorable, ce plan permet à l'association de bénéficier d'une trésorerie suffisante jusqu'en juin 2025.

Parallèlement aux mesures précédentes aboutissant déjà au rétablissement de la situation de trésorerie, d'autres mesures seront mises en œuvre avant fin juin 2024 :

- Demande de garanties auprès de Vivalis concernant :
    - la tenue de la promesse par le Cabinet Maron de l'octroi de 200.000 EUR supplémentaires pour 2024,
    - liquidation de plein droit de l'entièreté des subsides justifiés par l'association (en particulier le solde de 111.646 EUR pour le subside attribué par arrêté d'octroi de subsides pour l'année 2020)
    - un versement plus rapide de la première tranche de subside de fonctionnement annuel, qui devrait survenir idéalement avant le 31 janvier et au plus tard avant le 31 mars de l'année concernée
- Proposition à l'AG d'augmenter légèrement les primes télématiques hospitalières en 2024
- Proposition à l'AG d'instaurer une participation financière de la part des médecins généralistes en 2024

Autre point important : il conviendra de dialoguer avec la Fratem car, dans le cadre de ce budget Freeze, nous ne serons pas en mesure d'accepter l'offre soumise par la Fratem pour notre participation de 25% aux coûts internes et externes concernant les infrastructures utilisées par les deux institutions. L'offre reçue est en effet nettement supérieure à celles des années précédentes, pour deux raisons :

- Les travaux à accomplir dans le cadre du projet d'accord de coopération entrainent de nombreux nouveaux développements importants.
- La Fratem avait nettement sous-évalué les années précédentes les coûts réels liés aux infrastructures partagées. Cette hausse, même légitime, survient en effet bien après le délai de remise de budget prévu contractuellement entre Abrumet et la Fratem. De plus, la demande de subside a été soumise à Vivalis le 15 décembre (délai ultime pour rentrer une demande de subside facultatif), en tenant compte d'un budget du même ordre de grandeur que celui de l'année précédente.

4. Statistiques

Evolution du nombre de patients bruxellois ayant donné leur consentement au partage de données santé

Nous pouvons observer que la progression des consentements est constante, avec environ 104.374 consentements enregistrés au cours de cette année 2023.

Evolution des consentements patients sur RSB

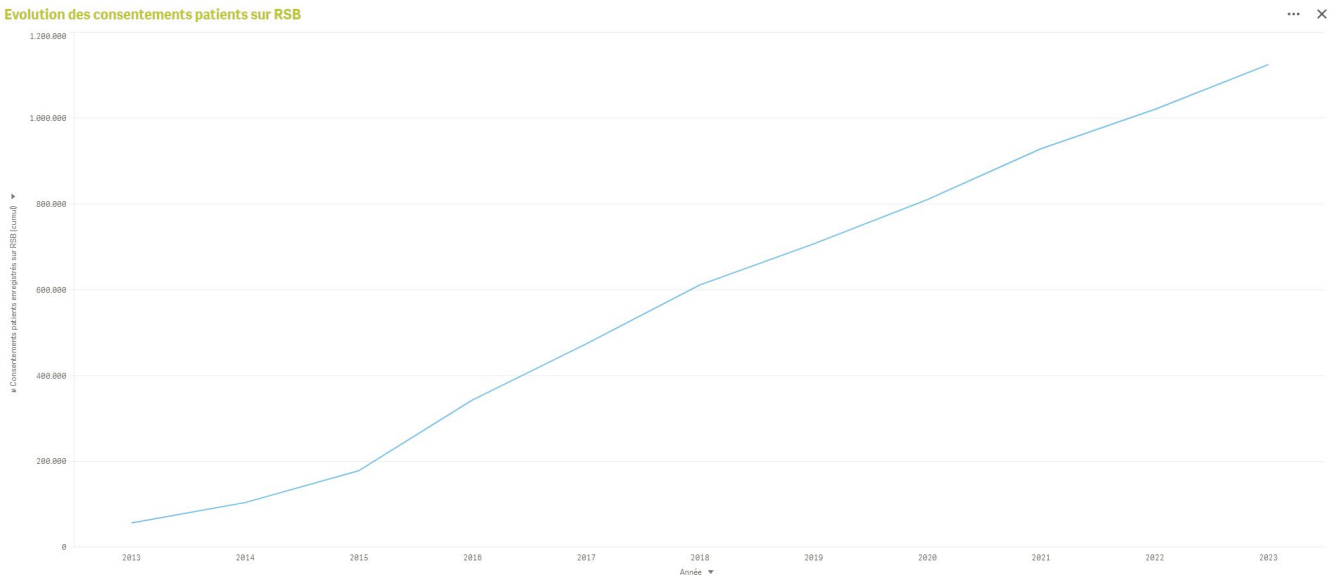
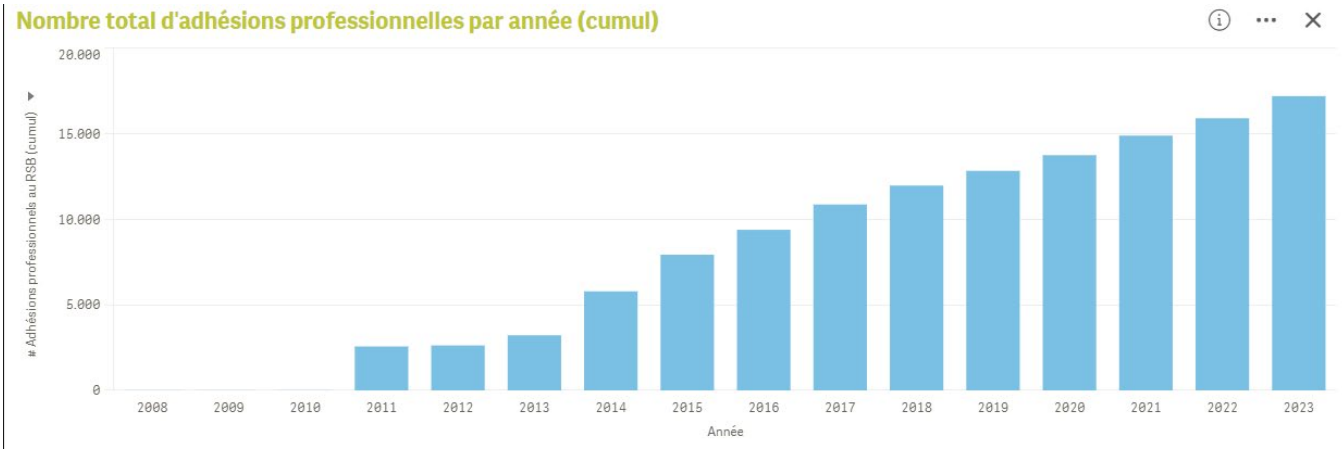


Figure 1 - Consentements de 2013 à 2023

Evolution du nombre de prestataires inscrits sur le Réseau Santé Bruxellois

Nous ne pouvons pas actuellement distinguer les prestataires bruxellois des wallons, de plus, des médecins affiliés au RSW viennent travailler sur Bruxelles et inversement.
L'inscription des professionnels continue à progresser, tout type de prestataires confondus :



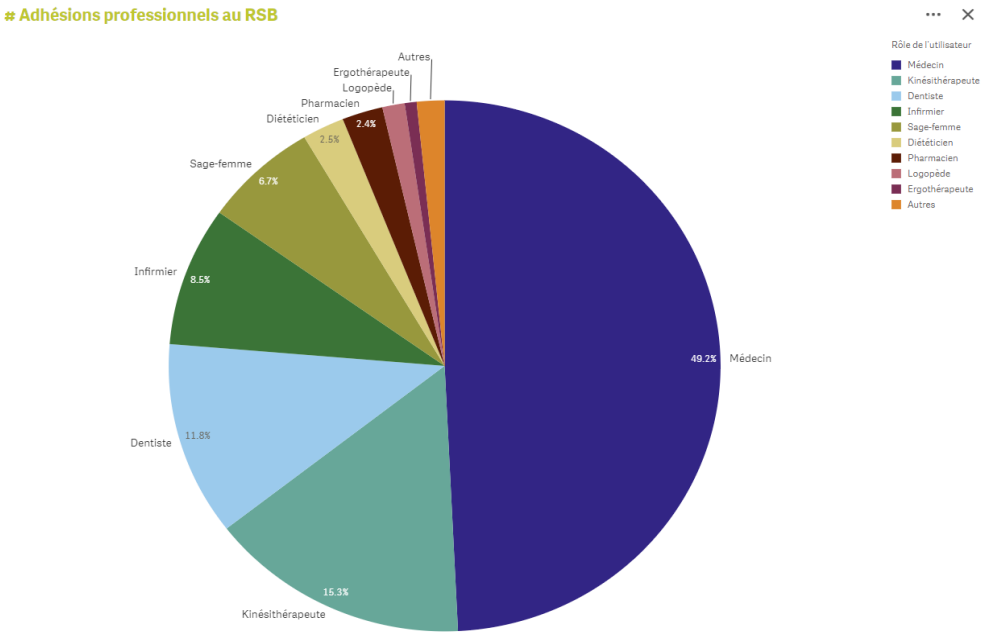


Figure 2 - Répartition adhésions professionnelles au RSB au cours de l'année 2023

Globalement, au cours de l'année 2023, 165 médecins généralistes (généralistes en formation inclus) et 325 médecins spécialistes (spécialistes en formation inclus) se sont adhérés aux Réseau Santé Wallon ou Réseau Santé Bruxellois. Les médecins représentent toujours la majorité des prestataires inscrits sur les deux réseaux. Nous pouvons cependant observer que cette tendance

diminue d'année en année avec un ratio d'inscription de plus en plus élevé pour le multidisciplinaire.

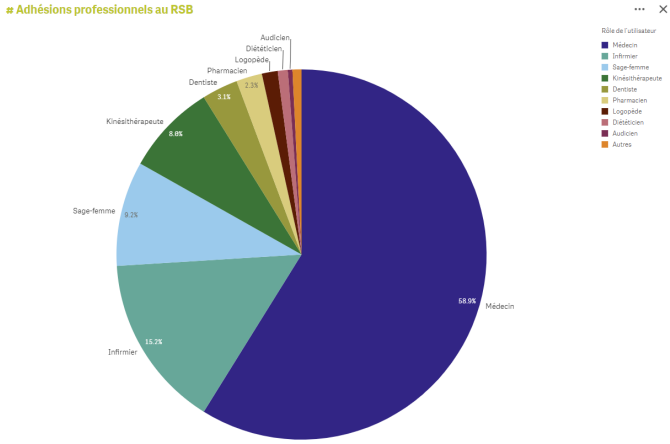


Figure 3 - Répartition professionnels inscrits en 2022

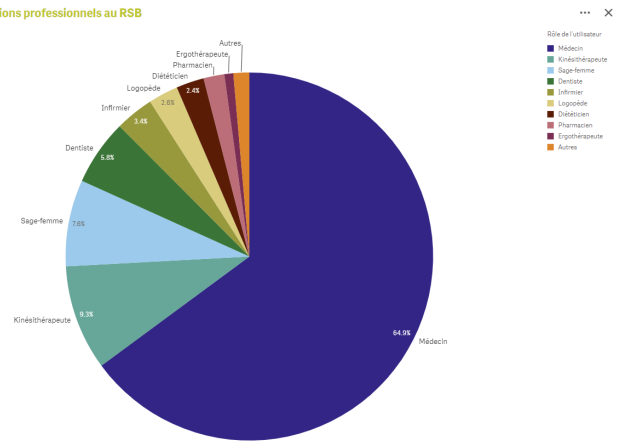


Figure 4 - Répartition professionnels inscrits en 2020

Nombre total de documents publiés sur le Réseau Santé Bruxellois

Au 31/12/2023, **79 932 941** documents étaient disponibles sur le Réseau Santé Bruxellois.

Nombre de consultations totales sur le Réseau Santé Bruxellois

Ci-dessous, vous pourrez observer une évolution du nombre de consultations mensuelles des documents sur le Réseau Santé Bruxellois.

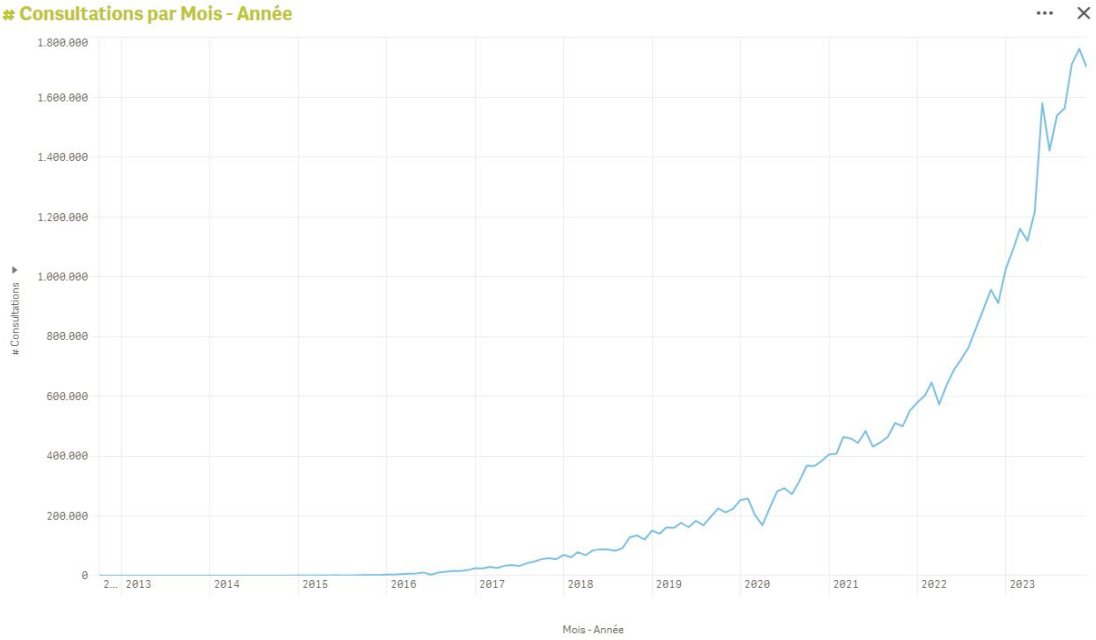


Figure 5 - Consultations de début jusqu'à 2023 (non cumul)

16.898.589 consultations ont été effectuées au cours de cette année 2023.

Voici un focus sur l'année 2023

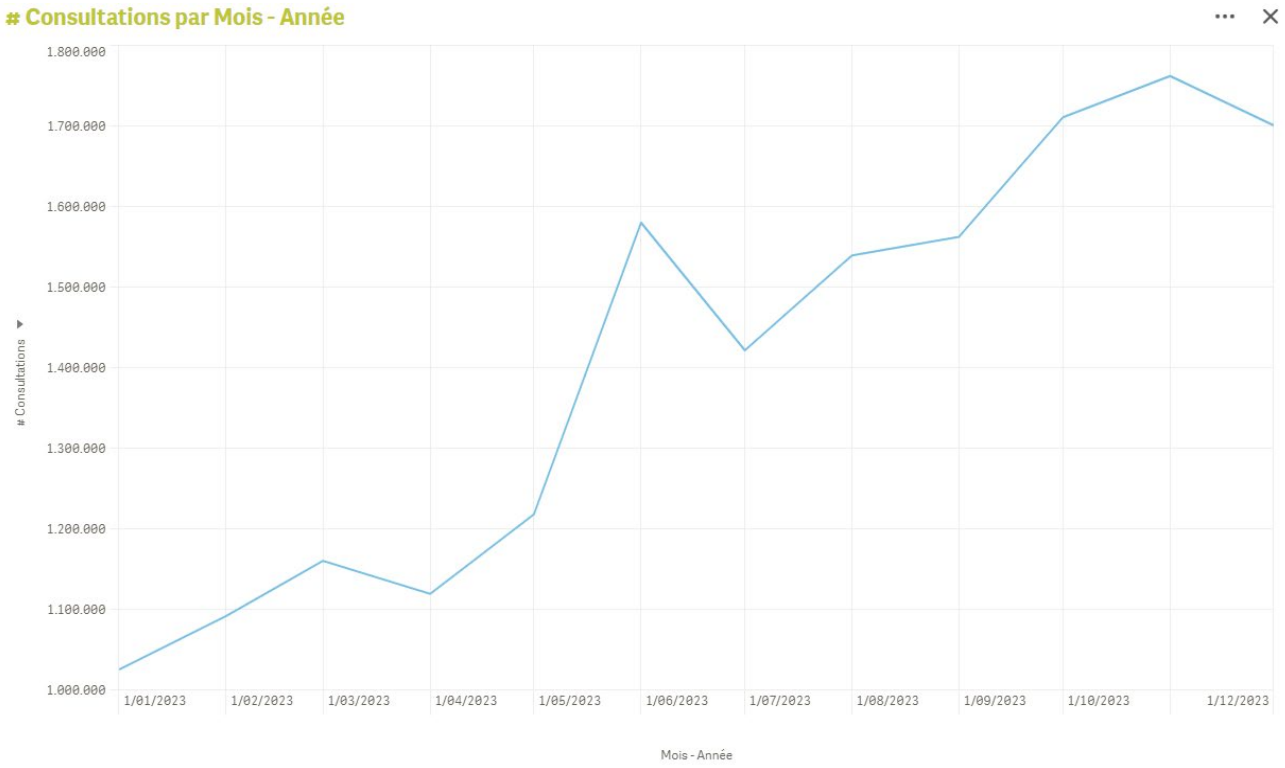
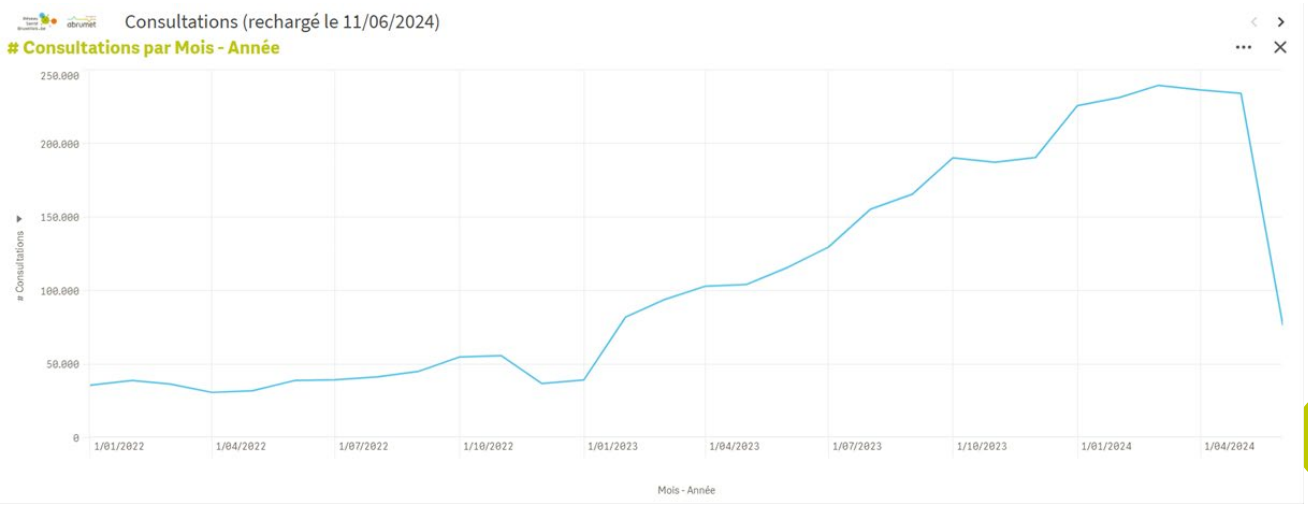


Figure 6 - Consultations par mois 2023

Cette évolution spectaculaire est le résultat conjugué :

- des efforts poursuivis en matière de formations des professionnels
- de publication de l'antériorité par certains hôpitaux entraînant dès lors une forte croissance du nombre de documents consultables
- de l'ouverture de l'accès patient par les hôpitaux : là aussi plus de documents consultables, par les patients cette fois
- de l'augmentation du nombre de patients disposant d'un SumEHR
- et des nombreux efforts déployés en 2023 au niveau communication pour stimuler la consultation par les patients

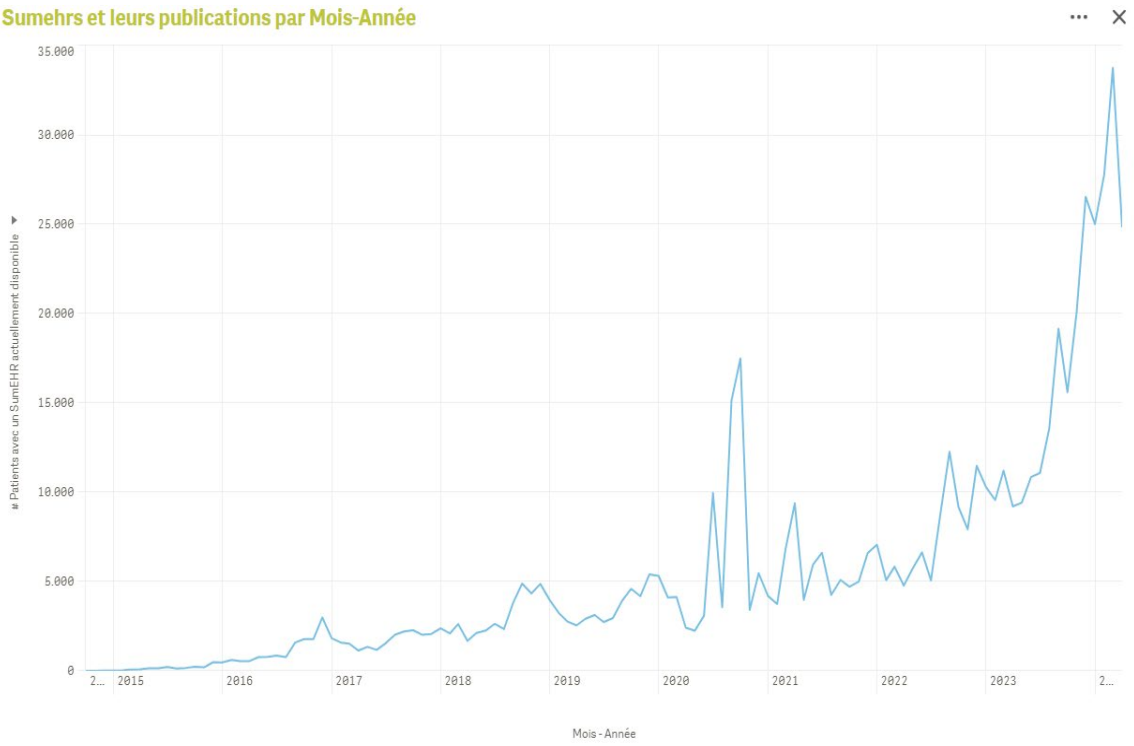
Si nous isolons les consultations effectuées par les patients, on peut également constater ces derniers mois une très belle croissance des consultations :



Publications par les médecins généralistes en date du 31/12/2023

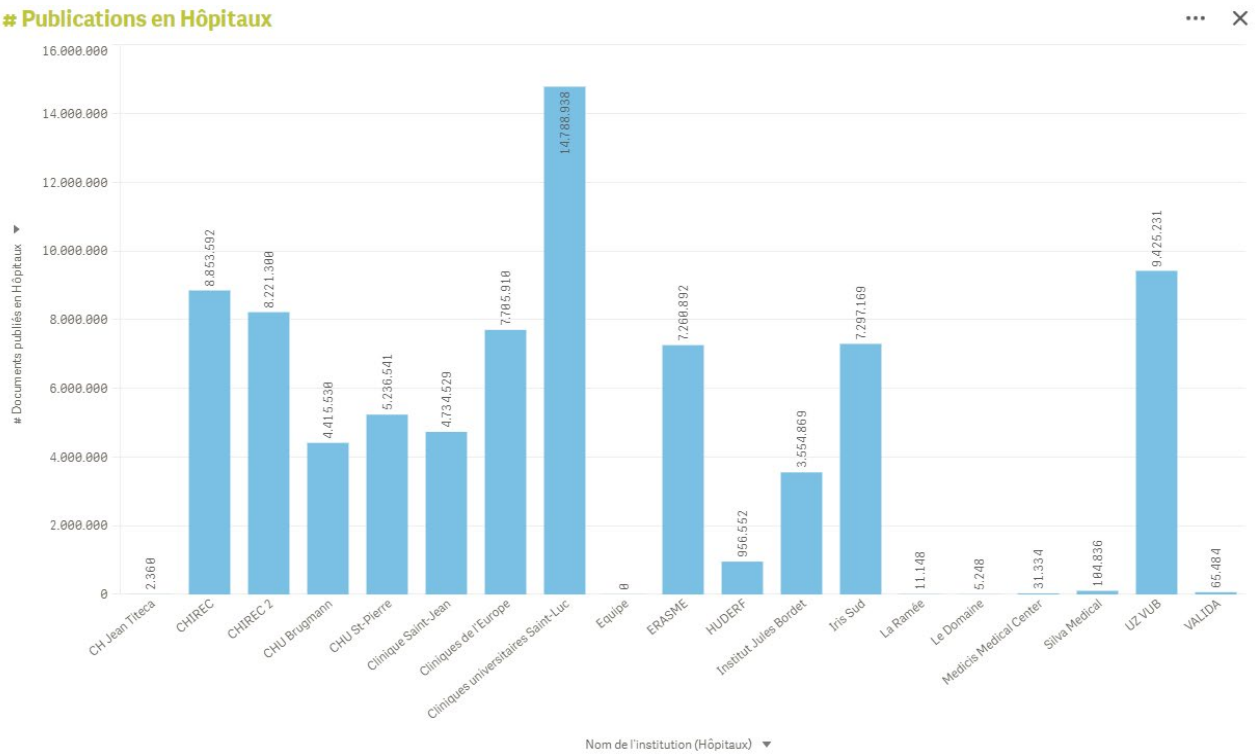
Nous observons donc également une belle croissance du nombre de publications de SumHERs (nouveaux SumEHRs et mise à jour).

De même, **le nombre de patients disposant d'un SumEHR a fortement progressé pour atteindre 467.378 patients** au 31/12/2023.

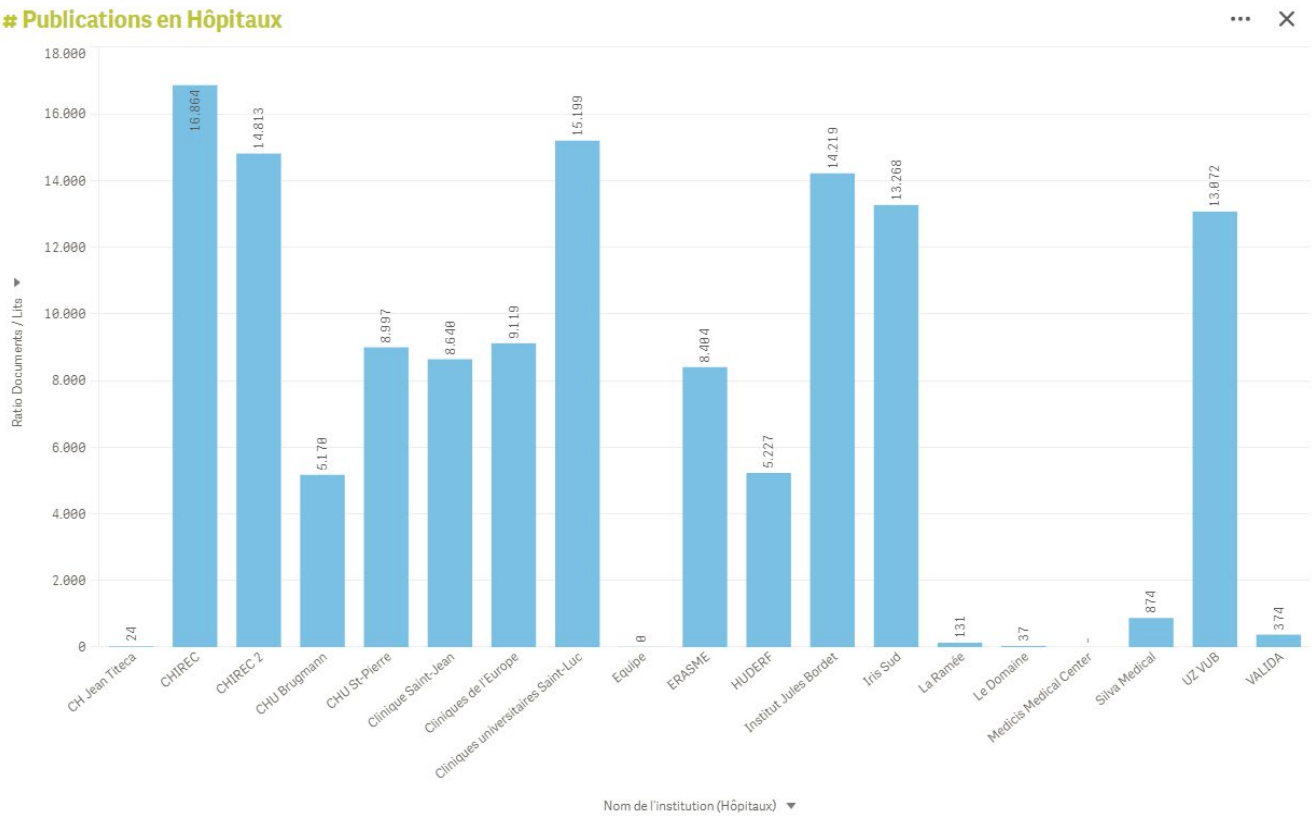


Publication de documents par hôpital

Le premier graphe ci-dessous présente le nombre total de documents publiés par chaque institution.

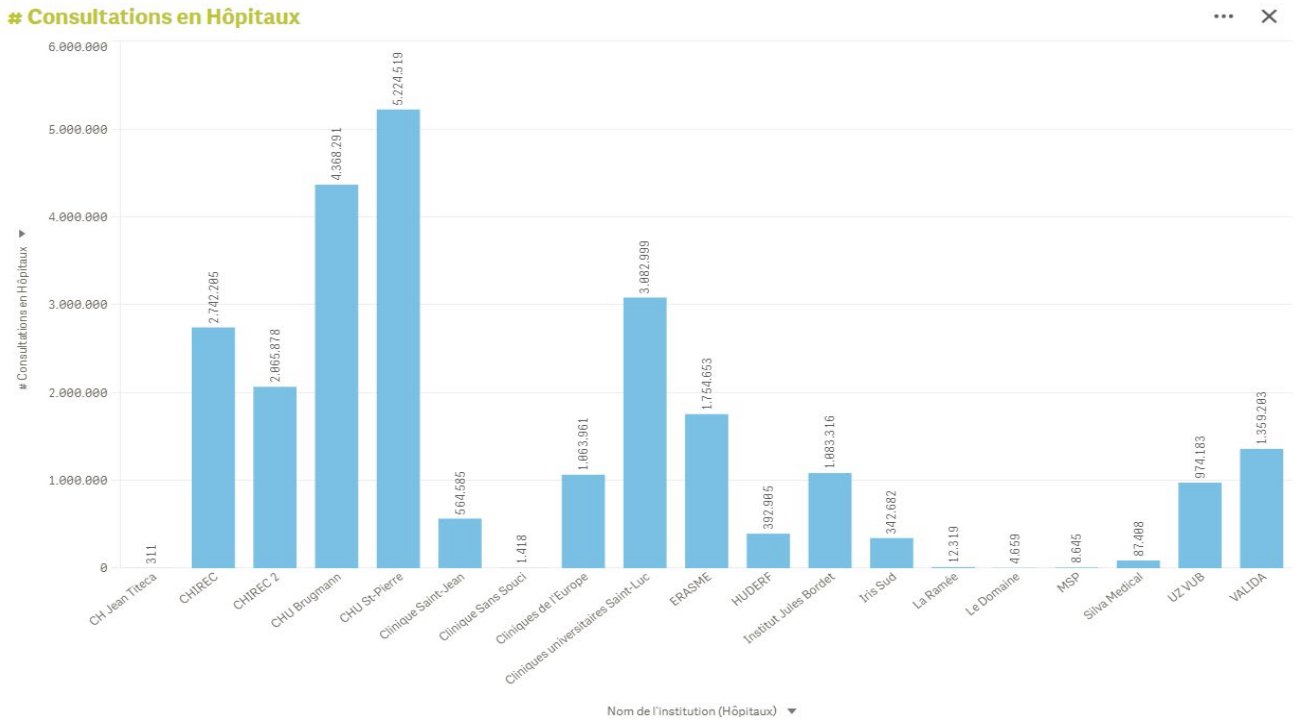


Le deuxième graphique présente le ratio du nombre de documents publiés par nombre de lits :

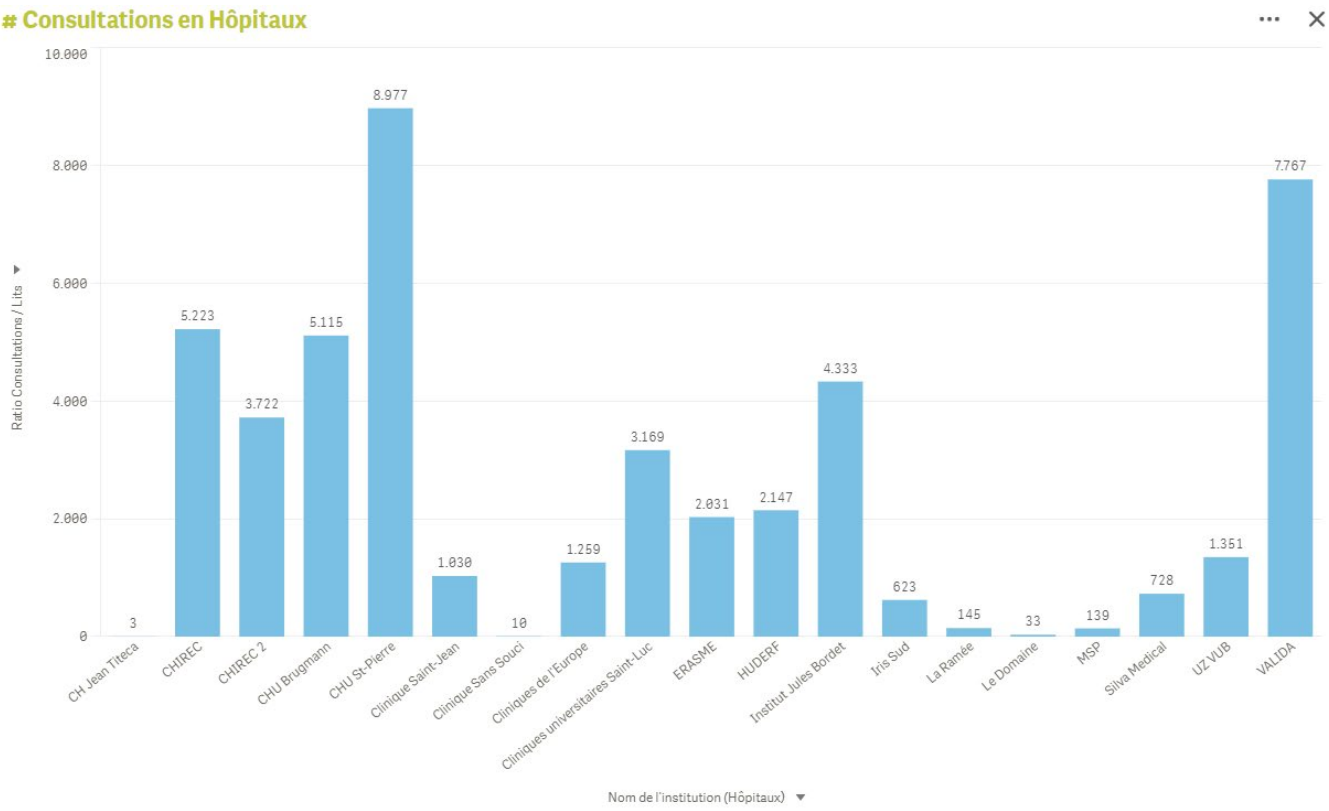


Consultation des documents

Voici à présent la situation des consultations effectuées en 2023.

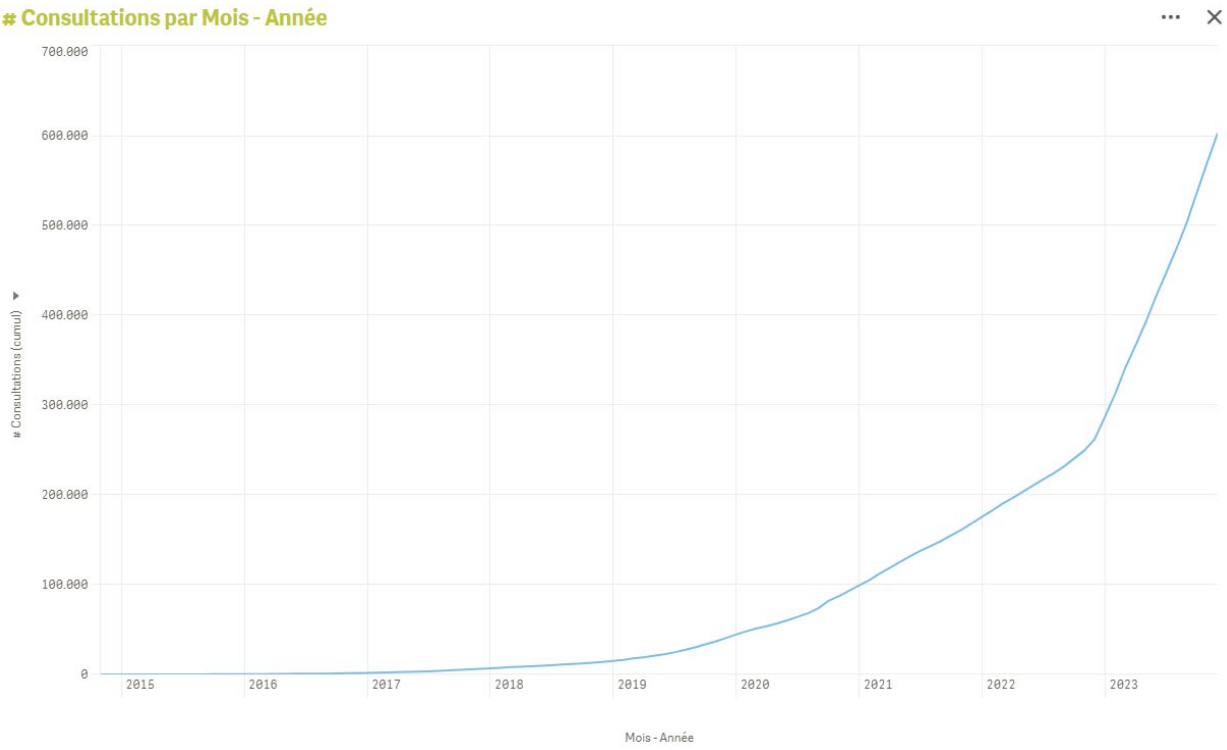


Et enfin la vision du nombre de consultations rapporté au nombre de lits pour chaque institution.



Evolution de la consultation des Sumehrs

En 2023, il y a eu 340.494 consultations de SumEHRs, dont 249.121 par des prestataires hospitaliers.



Activité des médecins généralistes en matière de consultation et publication

Voici un tableau qui présente le nombre de médecins généralistes et assistants en médecine générale ayant effectué 100 publications et plus, au moins une publication, et pareil au niveau des consultations au cours de l'année considérée.
Il s'agit des actions effectuées sur notre coffre-fort Brusafe, quelle que soit la région d'origine de la requête (publication/consultation).

	100+ Publications	1+ Publication	100+ Consultations	1+ Consultation
2014	2	137	1	28
2015	22	427	27	305
2016	612	2319	185	1.040
2017	451	2360	468	2.041
2018	533	2746	822	3.199

2019	779	3357	1.165	4.858
2020	914	8455	1.950	8.062
2021	725	8270	2.594	10.153
2022	860	9154	3.151	11.682
2023	1031	9318	3.522	12.522

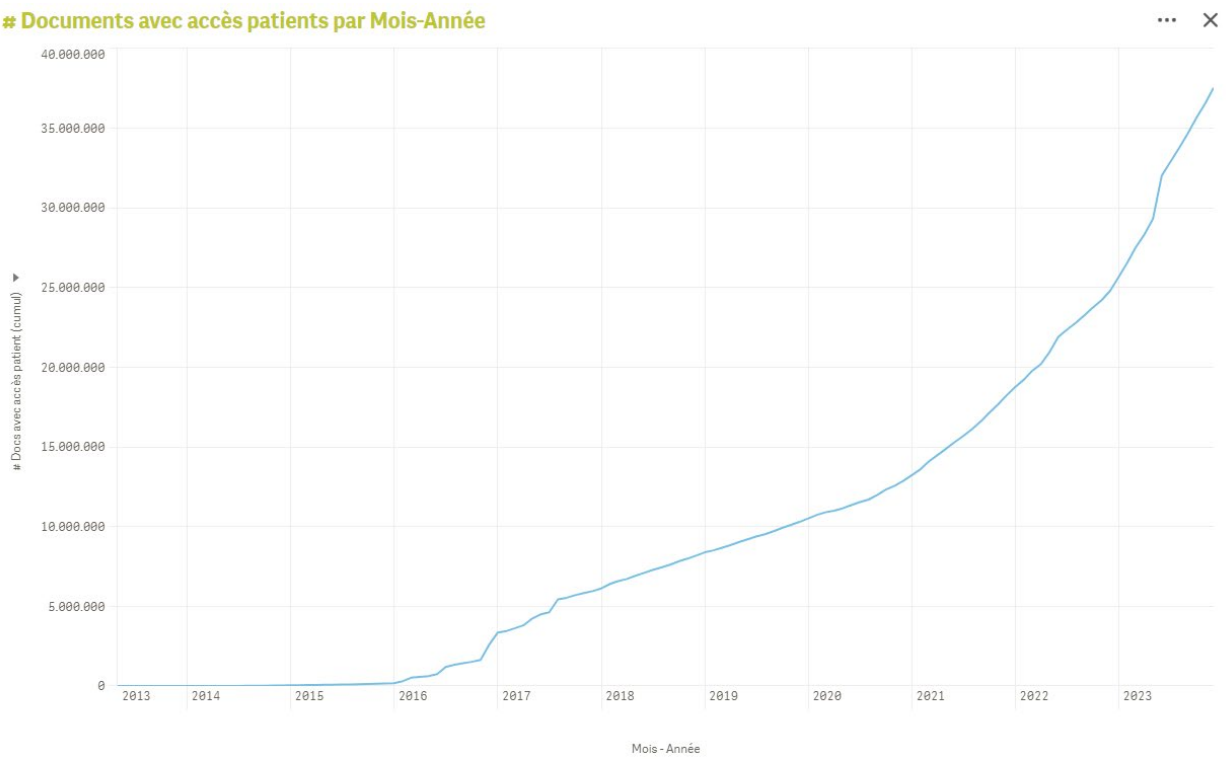
On observe donc une très forte croissance de l'utilisation du Réseau Santé Bruxellois par les médecins généralistes.

Evolution du nombre de documents ouverts aux patients

Nous observons une belle progression en matière de proportion de documents accessibles aux patients.

En **2022**, sur 65.903.675 documents publiés, **24 803 002** de documents étaient accessibles aux patients, soit 38%.

En **2023**, sur 79.932.941 de documents publiés, **37 539 565** de documents étaient accessibles aux patients, soit 47%.



Evolution du nombre de patients uniques qui se connectent au portail par mois



5. LEXIQUE

RSB - BGN	Réseau Santé Bruxellois – Brussels Gezondheidsnetwerk
Hub	Réseau d'échange régional
Metahub	Relie tous les réseaux régionaux afin que les prestataires de soins partout en Belgique puissent consulter les documents de santé d'un patient, quel que soit l'endroit où ils sont stockés
Brusafe	Coffre-fort bruxellois qui permet le partage électronique et sécurisé des informations de santé des patients
User-friendly	Simple d'utilisation
Serveur XDS	Cross-Enterprise Document Sharing (XDS) est un profil d'interopérabilité qui facilite l'enregistrement, la distribution et l'accès à travers les entreprises de santé des dossiers de santé électroniques.
Use case	Cas d'utilisation, manière d'utiliser un système
Mapping	Mise en correspondance
CDA	Clinical Document Architecture
Contact report	Rapport d'une consultation
Patient summary Cross-border sharing	Partage de résumé patient au-delà des frontières
Start-up	Jeune entreprise innovante à fort potentiel de croissance
SISD	Service Intégré de Soins à Domicile
SASB	Service d'Aide aux Seniors bruxellois
CSD	Centrale de soins et services à domicile
CSI	Centre de Santé intégré
MASS	Maison d'accueil Socio-Sanitaire de Bruxelles
Roadmap	20 points d'actions
GMD	Globaal Medisch Dossier
DMG	Dossier Médical Global
EMD	Elektronisch medisch dossier
SUMEHR	Summarized electronic health record
PHR	Personal Health Record
ICT	Information and communication technologies
DPI	Fichier dossier patient électronique
BMUC	Belgian Meaningful use Criteria
PHR	Patient Health Record
Glem	Groupe local d'évaluation médicale
SSMG	Société Scientifique de Médecine Générale
FAMGB	Fédération des Associations des Médecins Généralistes de Bruxelles
TPO	Tiers payant obligatoire
INAMI	Institut National d'assurance Maladie-Invalidité
PAQS	La Plateforme pour l'Amélioration continue de la Qualité des soins et de la Sécurité des patients

AMUB	L'Association des Médecins anciens étudiants de l'ULB
VIDIS	Virtual Integrated Drug information system
Tetrys	Soins intégrés en faveur des malades chroniques
BelRAI	Belgian Resident Assessment Instrument
POC	Proof of concept (démonstration de faisabilité d'une méthode ou idée).
DPO	Data Protection Officer
FHIR	Fast Healthcare Interoperability Resources est un standard décrivant des formats de données et des éléments (appelés « Ressource ») ainsi qu'une interface de programmation applicative (API) pour les échanges des informations médicales. Le standard a été développé par Health Level Seven International (HL7), dédiée au développement de l'interopérabilité des données de santé et la standardisation du protocole d'échanges médicaux.

6. Annexes

Annexe 1 : Budget analytique réalisé à la clôture pour l'année 2023

Annexe 2 : Rapport concernant les Newsletters

Annexe 3 : Rapport de la semaine eSanté 2023

Annexe 4 : Rapport statistiques du site internet

Annexe 5 : Rapport statistiques des réseaux sociaux

Annexe 6 : KPI résultats 2023 et objectifs 2024

Annexe 2

Rapport concernant les newsletters

Réseau Santé Bruxellois

abrumet

Contents

Introduction 43
Abonnés 43
Contenus / Thèmes abordés 44
Rapport 2023 45

Introduction

Le Réseau Santé Bruxellois envoie chaque année 6 ou 7 newsletters à tous les utilisateurs professionnels du réseau qui y sont abonnés. L'objectif de cette newsletter est d'informer sur les actualités de l'eSanté et des nouvelles fonctionnalités du Réseau Santé Bruxellois.
La plateforme utilisée pour cet envoi est Brevo (anciennement Sendinblue), elle est française et permet ainsi le respect parfait des règles du RGPD.

Abonnés

Fin 2023, nous comptabilisons un total de 7 268 abonnés répartis en différentes catégories crées pour mieux cibler l'information envoyée :

- Professionnels de santé (historiquement principalement MG) : 4 740
- Participants à des formations : 2 110
- Membres Abrumet (hôpitaux, instances…) : 213
- Développeurs : 1 897 (pour une éventuelle newsletter IT)

Chaque newsletter est envoyée en moyenne à 3 730 abonnées. Pour le moment aucune newsletter IT n'a été envoyée. Les participants à une formation peuvent potentiellement être un doublon avec la cible Professionnels de la santé qui regroupe tous les nouveaux abonnés. En 2022 on comptabilisait un total de 4049 contacts dans cette cible, on constate une hausse de 17% en 2023 (en comparant avec les 5371 contacts hors contacts IT.

Pour augmenter le nombre de nos abonnés, nous proposons l'abonnement à nos newsletters à chaque nouveau participant à une formation et à chaque nouvelle inscription au Réseau Santé Bruxellois. Nous en parlons également 1 ou 2 fois / an sur nos réseaux sociaux.

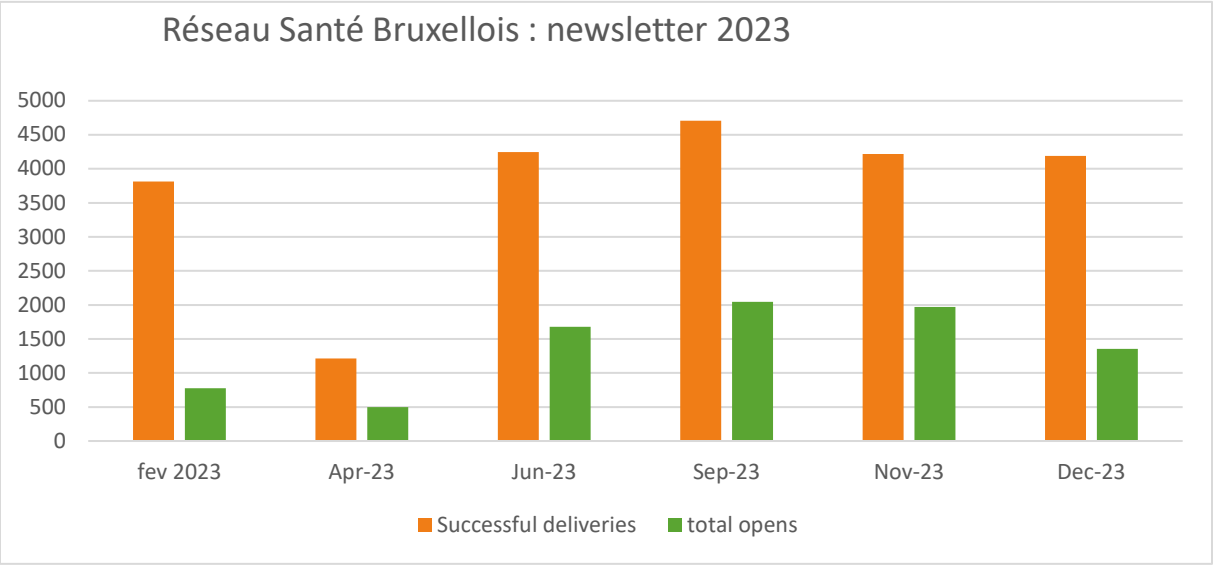
A chaque envoi de newsletter, il y a une moyenne de 6 personnes qui se désinscrivent. Cela représente 0,1% de nos contacts ; ce qui apparait être comme une moyenne normale tous secteurs confondus (voir tableaux page suivante).

Contenus / Thèmes abordés

Février 2023	1. Détails de l'outil d'enregistrement de la vaccination sur le Réseau Santé Bruxellois 2. Avancées du projet VIDIS avec les pharmaciens : on vous explique 3. Arrêt de l'application SafeLink 4. A vos agendas pour découvrir le Réseau Santé Bruxellois autrement !
Avril 2023	Dossier spécial "Le Printemps du Sumehr" https://urlz.fr/nbpS
Juin 2023	1- Du 10 au 16 juin : Une Semaine eSanté 2023 fraîche et inédite 2- Retour sur la campagne « Le printemps du Sumehr » 3- L'équipe IT d'Abrumet s'agrandit !
Septembre 2023	1- Calendrier des Formations 2- Rapport d'activités 2022 3- A vos agendas !
Novembre 2023	1. L'enregistrement des vaccinations : ce qui change pour vous 2. Etes-vous prêt à participer au SumEHR pour tous ? Sondage pour tous les professionnels de la santé 3. Engouement pour le partage des données santé : toujours plus d'inscriptions au Réseau Santé Bruxellois 4. Be FHIR-A-THON pour les institutions … et tous ceux qui sont intéressés !
Décembre 2023	1. Vœux + mot directrice 2. Prescriptions pharmaceutiques : Nouvelle fonctionnalité pour les MG 3. Retour sondage sur le Sumehr 4. Enquête de satisfaction de cette newsletter 5. En bref : changement nom COCOM par Vivalis.brussels

En violet sont repris les sondages envoyés. Malheureusement nous avons peu de retours exploitables.

Fin 2023, nous comptabilisons 21 réponses pour le sondage « un SumEHR pour tous » envoyé le 21 novembre et 3 réponses pour le sondage « enquête sur notre newsletter » envoyée le 20 décembre.



Nous obtenons d'excellents résultats sur les **6 newsletters** envoyées en 2023 : le taux de clics moyen est de 4.6% (il était de 4,2% en 2022).
Le taux d'ouverture moyen de nos newsletters est de 38%, une performance ! + 18% par rapport à l'année dernière qui obtenait déjà de bons résultats avec un taux d'ouverture de 32%.

Email Marketing Benchmarks for 2022

Industry	**Open Rates**	**Click-Through Rates**	**Unsubscribe Rates**
Healthcare Services	23.70%	3.00%	0.30%
Réseau Santé Bruxellois	38%	4,6%	0,15%
Average Totals (all services)	21.5**%** (+3.5%)	2.3**%** (-0.3%)	0.1**%** (-)

Ces chiffres démontrent la pertinence des informations et l'efficacité de nos calls to action. Nos newsletters sont assurément un outil utile et apprécié par nos cibles pour les informer correctement et en temps utile des évolutions dans le domaine du partage de données de santé.

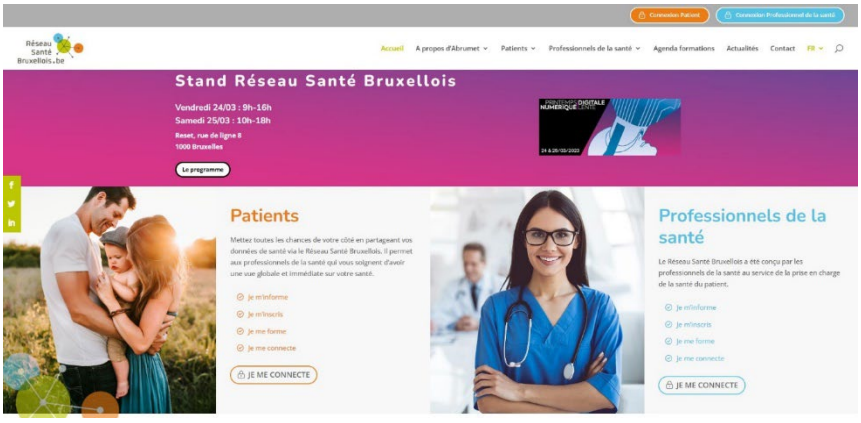
Printemps du numérique (Annexe 2bis)

Informations pratiques :

- **Quoi ?** Activités variées (conférences, spectacles, expositions, ateliers éducatifs, démonstrations spectaculaires…)
- **Quand ?**
  - Vendredi 24/03 de 9h00 à 16h00
  - Samedi 25/03 de 10h00 à 18h00
- **Où ?** Reset, 8 Rue de la Ligne, 1000 Bruxelles
- **Qui expose ?** Des acteurs jouant un rôle dans la transformation numérique de la région bruxelloise
- **Public attendu ?**
  - Le vendredi pour les professionnels (startups, entreprises, administrations, écoles de formation, centres de recherche en TIC)
  - Le samedi ouvert au grand public (familles, jeunes en recherche d'emploi ou en formation)

- **Pourquoi venir nous voir** : Prenez le train en marche et venez découvrir ce que le numérique apporte à votre santé !Au programme, sketchs humoristiques comparant un passé tout papier à un futur numérisé, espace photo et autres surprises. Devenez acteur de votre santé et venez rencontrer l'équipe du Réseau Santé Bruxellois.
- **Budget :** subsidié par Paragigm pour un montant de 13 500€TTC.

Banner sur la home page de notre site Internet (du 24/02 au 24/03)



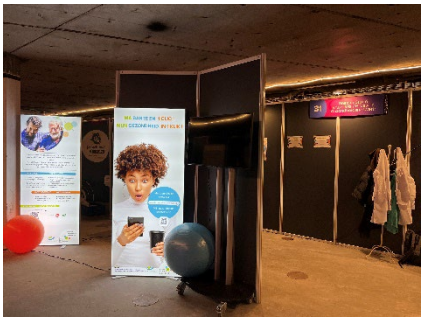
Pour le programme de notre stand sur le site de l'évènement https://www.visit.brussels/fr/visiteurs/agenda/printemps-numerique



Le stand du Réseau Santé Bruxellois













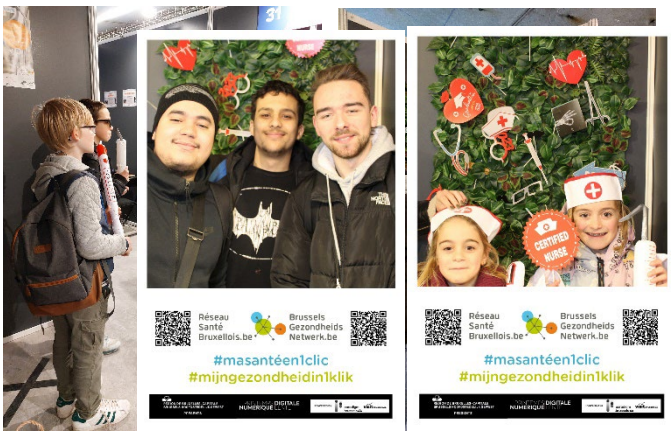


Les goodies/ flyers

Rencontre du public







abrumet

L’équipe du Réseau Santé Bruxellois motivée

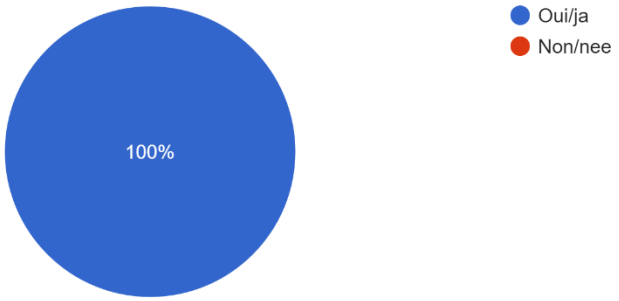
Création de contenu : **partenariat avec Pablo Andres**

Création d’une vidéo : Pablo Andres interprète plusieurs de ses personnages dont l’Agent Verhaeghen et Jerem Floquet pour mettre en scène les avantages d’avoir un dossier santé partagé sur le Réseau Santé Bruxellois.
La vidéo est lancée en avant première sur le salon du printemps du Numérique et sera promue sur les réseaux sociaux du Réseau Sante Bruxellois tout au long de l’année.
« Tu sais que tu peux regarder tout ce qui se passe avec ta santé au même endroit, en 1 seul clic ? »
« Ça se passe sur le Réseaux Santé Bruxellois ! C’est utile, sécurisé et tellement simple, que tout le monde peut le faire ! »
« On a qu’un seul petit corps prends en soin

Enquête de satisfaction : 3 réponses sur 30 personnes contactées

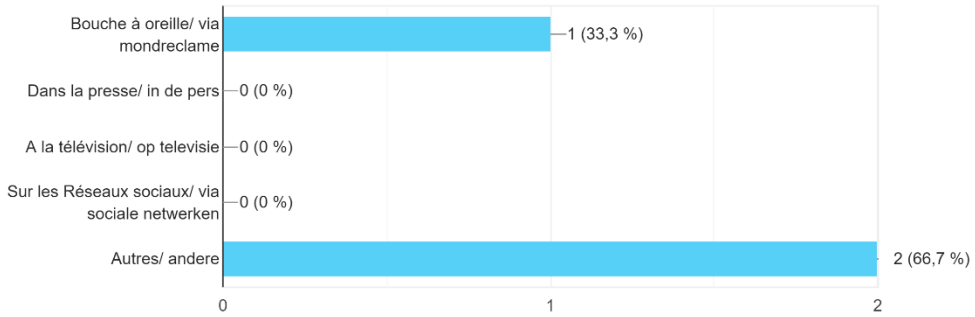
Aviez-vous déjà entendu parler du Réseau Santé Bruxellois? /Had u al gehoord over het Brussels Gezondheidsnetwerk ?

3 réponses



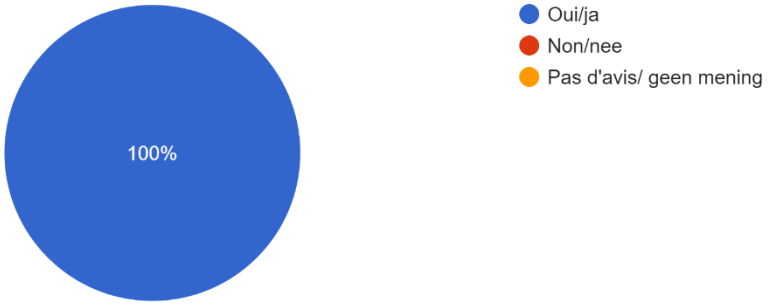
Si oui, comment ? / Zo ja, hoe ?

3 réponses



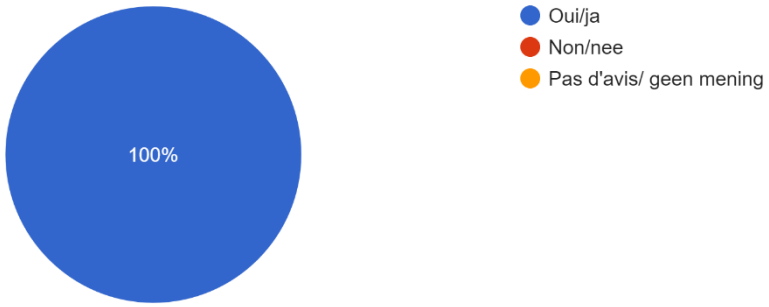
Etes-vous rassuré et en confiance en ce qui concerne le partage de vos données santé sur le Réseau Santé Bruxellois ? (Sécurité et règlementat... Gezondheidsnetwerk ? (Veiligheid en regelgeving)

3 réponses

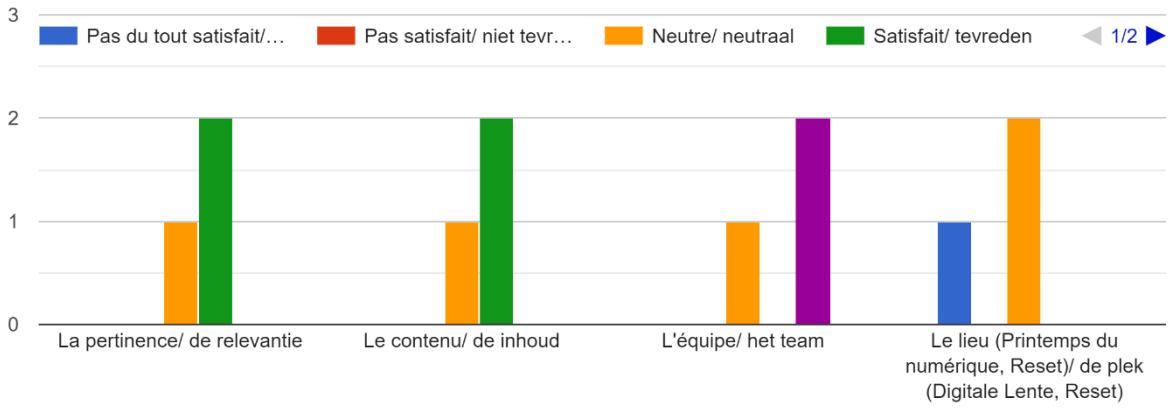


Avez-vous mieux compris l'utilité de ce partage et comment cela fonctionne (Qui accède à vos données santé et dans quel cas) ?/ Hebt u beter b...g tot uw gezondheidsgegevens en in welk geval) ?

3 réponses



Comment évaluez vous l'information reçue globalement ? A-t-elle répondu à vos attentes ? / Wat vond u over het algemeen van de infosessie? Voldeed ze aan uw verwachtingen?



Annexe 3

Rapport Semaine eSanté

2023



abrumet

Table des matières

51

INTRODUCTION 54

OBJECTIFS 56

FIL ROUGE – MESSAGE 56

CIBLES – VISUELS 57

PLAN D'ACTION 58

CAMPAGNE RESEAUX SOCIAUX 59

Budget & stratégie 59

Les résultats 62

Vidéo en partenariat avec Pablo Andres 63

CONCOURS ESANTE 65

L'objectif et le concept 65

Les lots et la communication 66

Les résultats : Un bon 1er essai ! 67

LIENS AVEC LES HOPITAUX 70

ACTIONS TERRAIN & AFFICHAGE PUBLIC 72

BUDGET, STATISTIQUES & KPI 74

CONCLUSION SEMAINE E-SANTE 2023 76

ANNEXES 78

Annexe 1 – Livraison des 11 hôpitaux aigus bruxellois par les binômes Abrumet 78

Annexe 2 - Lettre de remerciement aux hôpitaux 78

Annexe 3 - Brochures et flyers traduits en arabe et en anglais 80

Annexe 4 - Accueil chaleureux des hôpitaux 81

Annexe 5 - Communiqués de presse FR & NL 82

Annexe 6 – Appel d'offre pour les lots du concours eSanté 85

Annexe 7 – Affichage et présence dans les centres commerciaux 86

Annexe 8 – Affichage public et annonce magazine gratuit Métro 87

Annexe 9 – Newsletter du 09/06/23 aux professionnels de soins (FR & NL) 89

Annexe 10 – Article journal mensuel d'Anderlecht N°235 (juin 2023) 90

INTRODUCTION

La Semaine eSanté est un moment incontournable de l'année pour communiquer sur le partage des données de santé auprès des patients – et auprès des professionnels de la santé qui sont une cible relais importante.

Cette année de gros efforts ont été déployés pour atteindre notre objectif principal qui était d'augmenter la notoriété du Réseau Santé Bruxellois en sensibilisant toute la population bruxelloise : la création de la campagne a été réalisée en interne afin de maximiser le budget consacré aux médias et aux actions, et l'équipe Abrumet s'est mobilisée afin d'aller en personne à la rencontre des citoyens.

Le programme de cette semaine, riche en évènements, ainsi que les informations minimums étaient repris sur une landing page créée spécialement pour l'occasion : https://brusselshealthnetwork.be/semaine-esante-2023/

En ce qui concerne la création, nous avons décidé de mettre l'accent sur l'ouverture de l'accès patient aux documents, en intégrant les logos des hôpitaux bruxellois à nos affiches. Cette stratégie nous a permis de mettre un peu de pression sur les deux hôpitaux qui ne l'avait toujours pas fait. Choix concluant, car depuis juin 2023 tous les hôpitaux bruxellois ont ouvert l'accès patient. Nous avons donc orienté le message de la campagne sur l'accessibilité des documents de santé via le Réseau Santé bruxellois :

« Un pépin de santé ? Accédez à vos documents de santé 24h/24 »

Nous avons créé en interne une campagne simple, sans aucun jargon, axée sur l'accessibilité des documents et nous avons fait de la pomme notre fil conducteur.

Nous avons choisi des médias de proximité tels que l'affichage grand public sur des bus, dans les métros, dans les centres commerciaux et dans le média gratuit Metro afin de toucher le plus de Bruxellois possible. Outre ces médias payants, nous avons envoyé un communiqué de presse (**Annexe 5**), à nos contacts presse et à nos partenaires (mutuelles, LUSS/VPP, Aidants proches, Brusano etc…) qui ont relayé l'information sur leurs plateformes digitales respectives.

Nous avons également choisi de remercier les services des admissions des 11 hôpitaux aigus en leur offrant un panier de fruits symbolique. Nous pouvions lire dans la lettre l'accompagnant (**annexe 2)** :

« Alors, maintenant que le cap du million de patients inscrits au Réseau Santé Bruxellois a été franchi, nous voulions vous dire MERCI ! Vos efforts ont porté leurs fruits : merci pour les explications données, merci pour ces dépliants d'information distribués, merci pour ces 1.070.000 patients inscrits. Grâce à vous, ils ont un dossier santé accessible 24H sur 24 et 7 jours sur 7. »

L'équipe s'est également mobilisée sur le terrain pour livrer les hôpitaux et aller à la rencontre des Bruxellois dans 4 centres commerciaux. Le but étant d'informer, d'expliquer, de rassurer et d'aider les bruxellois à accéder à leur dossier santé partagé en direct.

Grande nouveauté cette année, nous avons organisé un concours eSanté pour inciter les gens à s'informer de manière ludique sur le partage de leurs données santé. Une bonne réponse aux 3 questions donnaient la possibilité de remporter, entre autres cadeaux, un vélo électrique !

OBJECTIFS

Objectifs principaux :

- Augmenter la notoriété du Réseau Santé Bruxellois
- Informer chaque bruxellois de l'accès à ses données de santé via le Réseau Santé Bruxellois

Objectif secondaire :

- Accélérer l'ouverture de l'accès patient pour les hôpitaux Iris Sud et les cliniques universitaire St Luc
- Remercier les équipes des services d'administrations des hôpitaux en contact avec le grand public et les inciter à poursuivre la récolte d'un consentement plus éclairé

Objectifs quantitatifs :

- Augmenter le nombre de visites sur notre site web (1 visite sur le site web général= 1 personne informée)
- Augmenter le nombre de visite des dossiers patients (1 connexion au portail personnel de santé = 1 personne active dans sa santé)

FIL ROUGE – MESSAGE

Pour une campagne rafraichissante et originale, nous avons choisi la pomme comme fil conducteur pour plusieurs raisons :

- **La santé** : fruit = healthy et adage « une pomme par jour éloigne le docteur pour toujours »
- **Lien santé/sport** : nous avons axé les visuels de la campagne et les cadeaux du concours eSanté autour du sport
- **Message** : « Un pépin de santé ? Je consulte mes documents partout et quand je veux sur le Réseau Santé Bruxellois. Ma santé en 1 clic ! »
- **Création de lien** : distribution de pommes aux Bruxellois et paniers de fruits aux hôpitaux
- **Bonus :** la pomme se trouve dans notre logo pour cette campagne !

Les pommes belges ont été achetées auprès d'un producteur local. Elles étaient toutes marquées, avec de l'amidon de pomme de terre, avec notre logo.



CIBLES – VISUELS

Nous avons ciblé tous les Bruxellois francophones et néerlandophones avec 3 visuels différents. Nous avons choisi d'associer les hôpitaux bruxellois à cette campagne pour les impliquer (partage des affiches sur leurs écrans internes) et pour apporter du poids à notre message.



Jeunes Adultes (18-30 ans)

Adultes (31-50 ans)



Seniors (51-65+ ans)

Nouveauté cette année :
Le numéro Helpdesk près de notre logo > A rendre plus visible l'année prochaine

PLAN D'ACTION

La semaine eSanté 2023 s'étend du samedi 10 au lundi 19 juin 2023 car les week-ends sont importants pour toucher les Bruxellois via les réseaux sociaux. Les actions terrain quant à elles, ont été concentrées sur les jours ouvrés de la semaine, du lundi 12 au vendredi 16 juin et ont été menées par l'équipe d'Abrumet.

- **Affichages** grand public : bus, tram, métro, écrans digitaux dans les centres commerciaux. L'affichage grand public dure 14 jours. Nous avons choisi de commencer du mardi 06 juin jusqu'au mardi 20 juin.
- **Parution journal** métro 3 fois dans la semaine
- **Concours** eSanté du 10 au 19 juin
- **Actions terrains** :
    - Livraisons paniers de fruits aux services des admissions dans les hôpitaux (11)
    - Présence dans des centres commerciaux à la rencontre du grand public (4)
- **Réseaux sociaux** :
    - Promotion vidéo en partenariat avec Pablo Andres (ses réseaux et les nôtres)
    - Campagne publicitaire semaine eSanté
    - Campagne publicitaire concours eSanté
- **Visio conférence** : 3 Visio organisées au cours de la semaine (NL, EN et FR)

	Semaine précédente	Lundi 12 juin	Mardi 13 juin	mercredi 14 juin	Jeudi 15 juin	Vendredi 16 juin
	AFFICHAGE GRAND PUBLIC (bus & tram& écran digitaux malls) du 06 au 19 juin					
	CONCOURS eSanté du 10 au 19 juin					
	campagnes RESEAUX SOCIAUX					
08h-09h	post Vidéo Pablo (10/06)	Parution magazine METRO 150 000 exemplaires/jr		Parution magazine METRO 150 000 exemplaires/jr		Parution magazine METRO 150 000 exemplaires/jr
09h-10h						
10h-11h		Livraison hôpitaux Bruxellois (11 sites / 3 équipes de binômes) 9h-13h				
11h- 12h						
12h-13h						
13h-14h			VISIO DEMO PATIENTS NL- Filoretta/ Cécile 12h00 - 13h30		VISIO DEMO PATIENTS EN - Christine / Cécile 12h00-13h30	VISIO DEMO PATIENTS FR - Cécile / Maguette 12h00-13h30
14h-15h						
15h-16h						
16h-17h		Docks Bruxelles 15h-18h	Basilix Shopping 15h - 18h	City 2 15h - 18h		Woluwe Shopping 15h - 18h
17h-18h						
18h-19h						
	par l'équipe Abrumet					
	Com + promo boys					

Nous comptons sur la répétition des messages, sous différents formats et dans différents médias, pour toucher les Bruxellois et éveiller leur curiosité sur le partage de leur données santé.

CAMPAGNE RESEAUX SOCIAUX

Depuis fin 2022, le Réseau Santé Bruxellois est de plus en plus actif sur les réseaux sociaux et développe ses différentes communautés. Facebook et Instagram sont tournés vers le grand public alors que LinkedIn et twitter, permettent de communiquer vers les professionnels de soins.

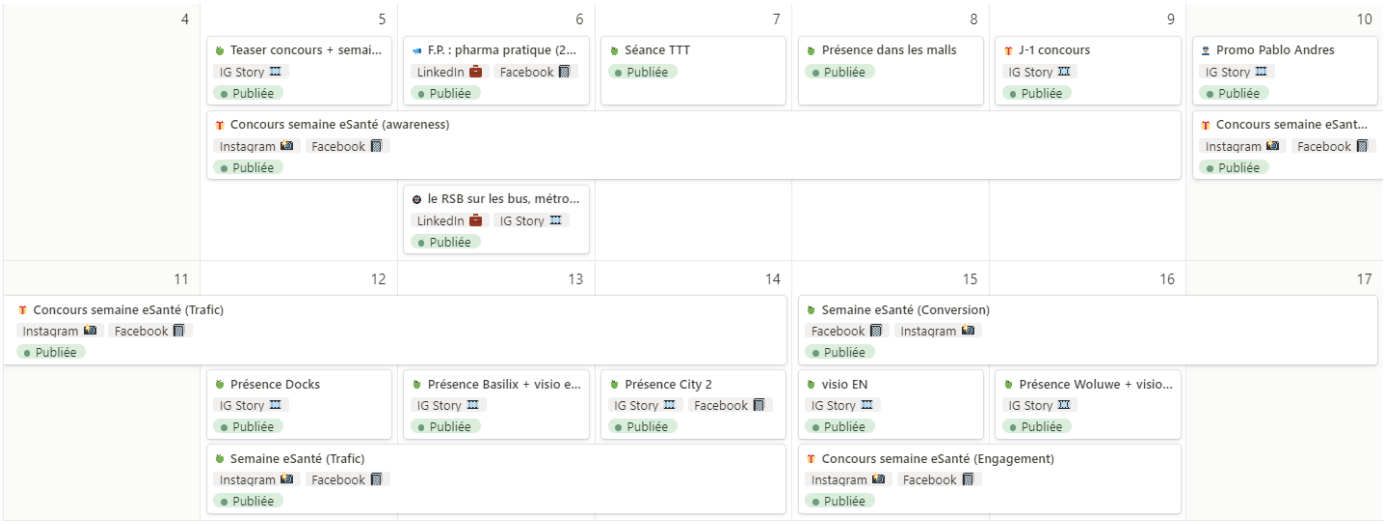
Budget & stratégie

Nous avons investi 12.8 % du budget total de la semaine eSanté 2023 sur l'achat média ou pour booster certains posts sur Facebook et Instagram.
Toutes les informations ont également été relayées sur LinkedIn et Twitter pour les professionnels (sans budget).

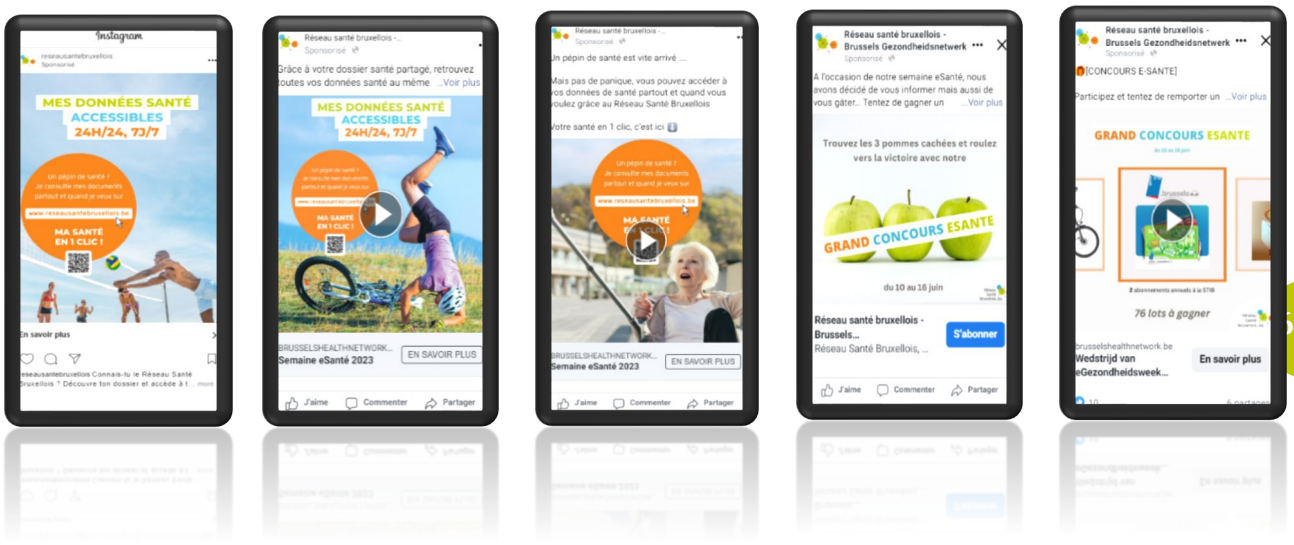
Promotion vidéo en partenariat avec Pablo Andres	3.630,00€		
Boost Vidéo Pablo sur notre page	100,00€		
Achat Médias Semaine eSanté	4.617,71€	**9.542,68€**	**12,8% du budget total**
Boost séances d'information	60,00€		
Achat Médias Concours eSanté	999,97€		
Boost Concours eSanté	135,00€		

Le planning

Durant tout le mois de juin, nous avons communiqué en alternance sur la semaine eSanté, le concours eSanté - qui nous a permis de varier le contenu tout en renvoyant sur les mêmes pages call to action – et nos actions terrains.

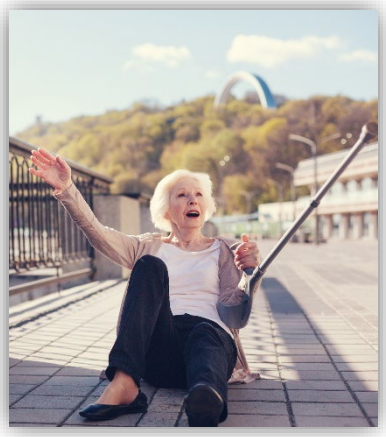


Aperçu des publicités



Les objectifs

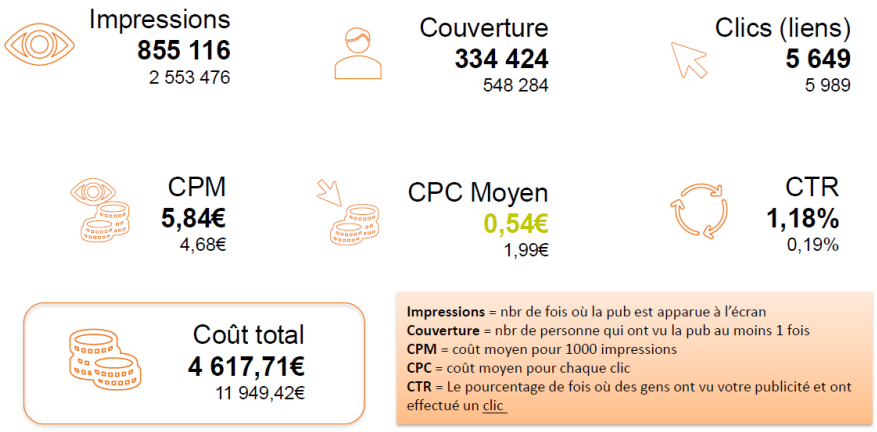
Grâce à la campagne de juin 2022, nous avons constaté qu'il n'était pas forcément nécessaire d'investir dans l'objectif de notoriété pour atteindre nos objectifs de trafic et de conversion. En effet, nous souhaitons privilégier les personnes qui agissent en cliquant sur nos boutons 'call to action' ou sur les liens renvoyant à la landing page.
En comparant les 3 visuels avec les 3 objectifs, il en ressort que la cible la plus touchée pour la campagne semaine eSanté 2023 est celle des « seniors ».



- **Objectif couverture**
  1) Trafic – Cible Senior (51-65+) – FR – Facebook 55.697
  2) Trafic – Cible Jeune (18-30) – FR – Instagram 52.256
  3) Trafic – Cible Senior (51-65+) – NL – Facebook 34.336
- **Objectif Trafic (en termes de clics sur le lien)**
  1) Trafic – Cible Senior (51-65+) – FR – Facebook 2.228
  2) Trafic – Cible Adulte (31-50) – FR – Face & Insta 1.554
  3) Trafic – Cible Senior (51-65+) – NL – Facebook 1.114

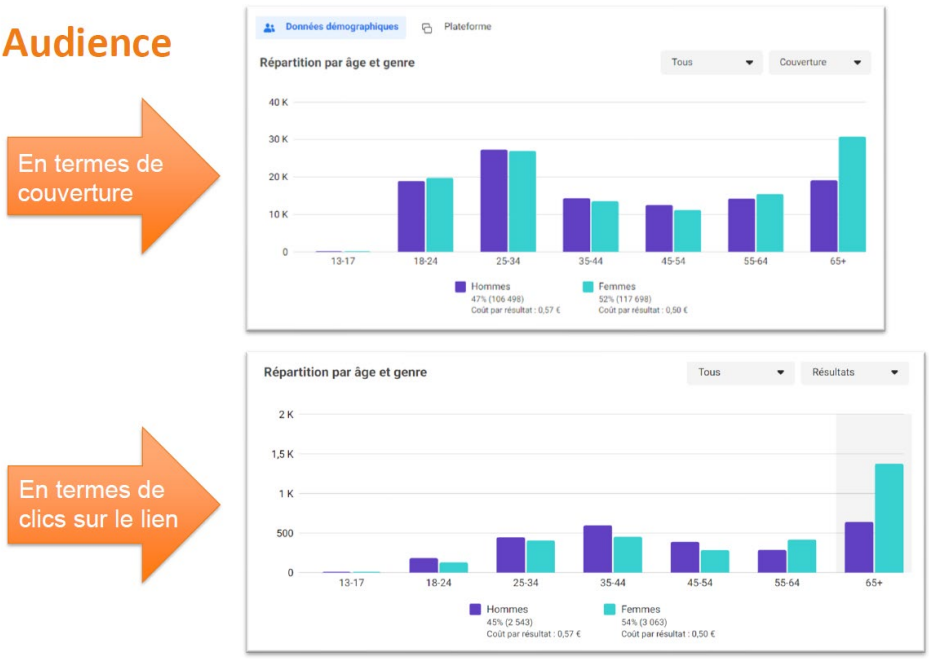
Les résultats

Résultats campagne Semaine eSanté 2023 vs 2022



- ➔ Pour un budget 2023 presque 3 fois moins élevé par rapport à 2022, notre objectif est atteint avec quasi le même nombre de clics obtenu !
- ➔ Le coût par clic est passé de 1,99€ en 2022 à 0,54€ en 2023 (l'estimation du CPC moyen d'une pub Facebook en 2022 est environ d'1€).
- ➔ Le nombre de personnes qui ont vu la publicité au moins une fois est de 334 424 mais si on ajoute le taux de couverture de la campagne concours eSanté (281 551), en 2023, notre couverture brute est meilleure qu'en 2022 (615 945 en 2023 contre 548 284 en 2022)!

Pour



les résultats d'audience, on constate qu'il s'agit d'une majorité de femmes de 65+ que ça

soit en termes de couverture ou de clic sur le lien. On peut aussi voir que la différence entre les sexes est plus marquée dans cette catégorie « senior ».

- Comme chaque année, la cible francophone coûte moins cher mais la différence est moins grande qu'en 2022. En termes de clics la différence entre les deux CPC est de 0,36€ en 2023, et 0,74€ en 2022.
- Contrairement aux années précédentes, nous avons peu de commentaires agressifs sur Facebook (aucun n'a dû être masqué)

Vidéo en partenariat avec Pablo Andres

Cette vidéo, créée à l'occasion du salon du Printemps du numérique en mars 2023, met en avant les avantages d'avoir un dossier santé numérique. Avec son humour bien à lui, Pablo Andres invite le grand public à se connecter sur la plateforme du Réseau Santé Bruxellois : https://youtu.be/bAnkP8m3j18

« Tu sais que tu peux regarder tout ce qui se passe avec ta santé au même endroit, en 1 seul clic ? Ça se passe sur le Réseaux Santé Bruxellois ! C'est utile, sécurisé et tellement simple, que tout le monde peut le faire ! On a qu'un seul petit corps, prendsen soin

C'est la première fois qu'Abrumet organise un concours lors de la semaine eSanté. Après accord de la COCOM pour ce projet, nous avons dédié un certain budget à sa mise en place et surtout à la relecture du règlement par un avocat.

L'objectif et le concept

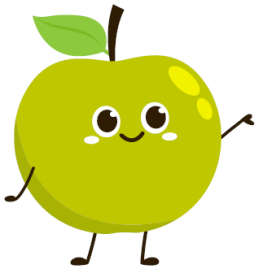
Faisant partie intégrante de la semaine eSanté, le concours eSanté nous permet de toucher une cible différente (plus jeune) et nous permet d'aller au contact du public avec un message plus ludique.

Le concours eSanté est expliqué sur une landing page dédiée : https://brusselshealthnetwork.be/concours-semaine-e-sante-2023/

Comment cela se passe ? Les participants doivent répondre correctement à 3 questions. Les réponses à ces questions se trouvent sur les pages du site web sur lesquelles figure une pomme. Les gagnants sont déterminés par tirage au sort. Seuls les participants ayant répondu correctement aux questions ont été tirés au sort. Pour gagner en notoriété, nous avons encouragé les participants à nous suivre sur notre page Facebook pour voir les résultats du concours.

Initialement, le concours devait avoir lieu lors de la semaine eSanté, du samedi 10 au vendredi 16 juin. Nous avons finalement prolongé jusqu'au 19 juin afin de permettre davantage de participations. Xi nous renouvelons l'expérience en 2024, il faudra prévoir une période de 2 semaines minimum pour optimiser le nombre de participants.





CONCOURS E-SANTÉ

Quel est le petit nom donné au dossier santé résumé par les professionnels?

La réponse se trouve sur cette page.

Pour participer au concours eSanté et gagner un des 76 prix disponibles, cliquez ici!

Les lots et la communication

Nous avons souhaité que le 1er lot soit attractif et vu le thème et les affiches de notre semaine eSanté 2023, le vélo électrique paraissait une évidence. Participer à un jeu concours gratuit et avoir la chance de gagner un vélo électrique d'une valeur minimum de 1500€, beaucoup n'y croyaient pas.
Pour motiver les Bruxellois à participer au concours, nous avons voulu offrir plusieurs lots (76 gagnants au total). La quasi-totalité des lots sont en lien avec le sport. Ceux dont ce n'était pas le cas sont les places pour le concert de Pomme (en lien direct avec notre fil rouge), et les abonnements STIB (pour attirer surtout des Bruxellois). Nous avons recherché des lots variés qui peuvent plaire au plus grand nombre.

- 1 vélo électrique de chez Lucien
- 2 abonnements annuels à la STIB
- 3 x2 places pour le concert de Pomme
- 40 bons d'achat de 30€ dans les magasins Intersport
- 30 x 5 entrées pour la piscine de Poséidon

Chaque catégorie de lot a fait l'objet d'un appel d'offre. **ANNEXE 6**
Nous avons beaucoup communiqué autour de ce concours avec différents outils créés pour l'occasion :



- Banderole + petites cartes distribuées dans 2 centres commerciaux
- Information reprise dans la signature email de chaque collaborateur Abrumet pendant 1 mois.
- Campagne de teasing et boost sur les réseaux sociaux
- Informations à nos partenaires via email
- Annonce du concours dans le communiqué de presse (**annexe 5**) et la newsletter envoyée aux professionnels de la santé (**annexe 9**
- Bouche à oreille
-



Les résultats : Un bon 1er essai !

Résultats campagne Concours

Clics (pub)
2 967
(FR) 1 961
(NL) 1 006

Impressions
367 682
(FR) 213 214
(NL) 154 468

Couverture
281 551
(FR) 180 251
(NL) 112 064

Clics (liens)
1 791
(FR) 1 109
(NL) 682

CPM
2,72€
(FR) 2,34€
(NL) 3,24€

CPC Moyen
0,34€
(FR) 0,25€
(NL) 0,50€

CTR
0,81%
(FR) 0,92%
(NL) 0,65%

Coût total
999,54€
(FR) 499,80€
(NL) 499,74€

mpressions = nbr de fois où la pub est apparue à l'écran
Couverture = nbr de personne qui ont vu la pub au moins 1 fois
CPM = coût moyen pour 1000 impressions
CPC = coût moyen pour chaque clic
CTR = ratio nbr de personnes ayant effectué un clic / nbr total de personnes ayant vu la publicité

On constate également que notre CPC Moyen est bon car il se situe en dessous de 1€ (qui équivaut au CPC Moyen d'une pub Facebook en 2022). Un budget de 1 000 euros a été investi pour cette campagne et nous a permis de toucher presque 2 000 personnes, bien que tous n'aient pas été au bout du concours. Cette somme est comptabilisée dans les coûts liés aux réseaux sociaux.



Les 76 gagnants du concours eSanté ont été tirés au sort le 19 juin. Ils ont été listés par ordre de tirage dans un fichier Excel avec 10 personnes en Backup au cas où certains refuseraient leur lot.

Les 6 premiers gagnants ont donc été contactés en premier, dès le lundi 19 juin. Une fois leur lot accepté, tous les autres gagnants ont été informés et félicités par mail et sur notre page Facebook de leur victoire.

Excepté le vélo électrique, les 2 abonnements STIB et les places de concert, les lots ont été envoyés par courrier postal avec une carte de remerciement ci-jointe.

Le grand gagnant de notre concours eSanté est venu chercher son vélo électrique dans le magasin Lucien à Ixelles. Il n'a pas caché sa joie et est reparti à vélo !



Nous comptabilisons 364 participants à ce concours (328 FR et 36 NL).

183 participants ont répondu correctement et sans fautes d'orthographe aux trois questions et ont donc fait l'objet du tirage au sort (161 FR soit 49%, 22 NL soit 61%).



84% des gagnants sont bruxellois (répartis dans 13 communes/19)

Ce chiffre est mis en avant car nous ne devions discriminer aucun citoyen dans le cadre de ce concours. Tout le monde a le droit d'y participer.

Le choix des lots et le style de communication a toutefois permis de cibler plus précisément notre public bruxellois.

L'organisation du concours a coûté 7 030€ soit environ 9% du budget total de la semaine eSanté.

Répartition des dépenses liées au concours eSanté :

	Coûts en € TTC
Expertise concours	1656
Règlement - avocats	1194
Prix des lots	4050
Créa support com	130

Nous estimons qu'il s'agit d'un premier bon essai même si le nombre de participants n'est pas à la hauteur de nos attentes. Nous espérons avoir l'occasion d'en ré organiser un autre en 2024, en tenant compte des enseignements de cette année :

Avantages	A améliorer
Apporte une nouvelle manière de parler du partage des données de santé et d'aborder les Bruxellois	Obtenir plus de participation. Pistes pour l'année prochaine : - Intensifier la communication avant et pendant le concours -
Gain de notoriété avec une augmentation de notre nombre d'abonnés sur les réseaux sociaux : - Facebook : de 606 (31/05) à 712 (26/06) +17% - Instagram : de 267 (31/05) à 291 (28/06) +9%	Concours trop complexe : - Pas pratique sur le smartphone (moins facile de surfer d'une page à une autre) - Questions qui demandent de la réflexion (peut décourager certains participants) Idées pour l'année prochaine : - **Faire visionner une vidéo de 2 min puis poser des questions à son sujet : cela réduirait les freins à la participation** -
Vrai apprentissage au partage des données de santé pour ces 364 participants	Certains lots compliqués à gérer pour la remise (ex : abonnement STIB)
84% des gagnants sont bruxellois	Trop court. Faire d'office 2 semaines
Gain en termes d'image : le côté ludique a été très bien perçu. Ce type de concours est vraiment de nature à générer de la sympathie et de l'intérêt.	
Lots nombreux, motivants (vélo électrique), variés, qui peuvent plaire au plus grand nombre et surtout en lien avec la santé	

LIENS AVEC LES HOPITAUX

Pour créer du lien avec les services des admissions des hôpitaux bruxellois et dans le but de les remercier symboliquement d'informer les patients au sujet du partage et de l'accès à leurs données de santé (encourager à la récolte d'un consentement qui soit véritablement éclairé), cette année pour la première fois, nous leur avons livré des paniers de fruits.
C'est l'équipe Abrumet qui s'est chargée personnellement des livraisons, par binôme, dans 11 sites (pour les 11 hôpitaux aigus de Bruxelles - **annexe 1**).
Suggestion pour l'année prochaine : organiser une action dans les 22 sites hospitaliers sur Bruxelles pour augmenter la sensibilisation des précieux partenaires que sont les services d'admission.



Le panier de fruit était accompagné d'une lettre de remerciement (**annexe 2)** et de brochures (en FR, NL, ANGLAIS). Pour cette édition de la semaine eSanté, nous avons traduit et imprimé nos flyers en Anglais. Ceux-ci viennent également d'être finalisés en Arabe (**annexe 3)**. Ils seront envoyés dans un futur proche à nos partenaires.

L'opération est une réussite sur plusieurs plans :

- **Impact positif du lobbying** concernant l'ouverture de l'accès patient : les 2 derniers hôpitaux (St-Luc et HIS) ont ouvert l'accès à leurs documents respectivement les 15 et 31 mai pour pouvoir être repris sur nos affiches.
- Très bon accueil des binômes Abrumet au sein des hôpitaux **(annexe 4**) : prévenus en amont, les responsables ont parfois réuni leurs collègues présents et posé les questions qui restaient en suspens. Dans l'ensemble, tous connaissaient très bien Abrumet / Le Réseau Santé bruxellois et les règles de bases liées au consentement, aux relations thérapeutiques et aux modes d'accès à la plateforme.
- Bonne réception et mise en avant des brochures FR/NL/EN dans la plupart des hôpitaux
- Relais des affiches sur leurs écrans en interne

→ Mises à jour ou ajout des informations d'accès aux documents santé via les réseaux de santé sur leurs sites Internet

→ Maintenir le contact avec les admissions en proposant des brochures, des formations, des visuels pour écrans régulièrement

→ Proposer une vidéo « session d'info sur le partage des documents santé » via leur Intranet pour que le personnel administratif puisse se former à sa convenance (durée 1h30)

ACTIONS TERRAIN & AFFICHAGE PUBLIC

Pour aller à la rencontre du public bruxellois, nous avons choisi d'être présents dans les centres commerciaux. Lieux prisés et peu chers, qui nous permettent d'interpeller une large cible, qui a éventuellement du temps pour recevoir nos explications liées au partage de données santé.

Pour interpeller le public nous avons distribué :

- 500 pommes marquée avec notre logo. Nous aurions pu en distribuer le double : cette action a été très appréciée du public.
- Distribution de flyers (FR, NL, EN et AR)
- Distribution de porte-clés restant du salon du numérique. Ces objets gratuits facilitent l'approche du public très friand de ces goodies colorés ! Souvent ce sont les enfants qui les veulent et qui nous permettent ainsi d'interpeller l'adulte qui les accompagne.

Nous estimons avoir rencontré 1000 personnes compte tenu du nombre de pommes et de flyers distribués.

Les centres commerciaux (Malls) participants :

- **Bruxelles centre** – les Docks
- **Berchem Sainte Agathe** – Basilix
- **Bruxelles centre** – City 2
- **Woluwe** - Woluwe Shopping Center

Les centres commerciaux d'Anderlecht (Cora et Westland) ont tous deux décliné notre offre.

Une partie de l'équipe Abrumet était présente dans les Centres commerciaux et nous avons reçu le support de 2 promoboys pendant 2 jours. Ces jeunes peu expérimentés et plus habitué à distribuer des produits commerciaux, ne semblent pas adéquats pour nos actions. Peut-être est-ce préférable de demander à des gens de notre entourage, déjà sensibilisé au partage de données santé, pour plus d'efficacité. Nous réfléchirons à un moyen de rétribution.

Notre présence avec un stand, des pommes, des goodies et des affiches couplées à l'affichage public sur les écrans digitaux des centres commerciaux nous ont vraiment permis de la visibilité et de la répétition des messages lors de cette semaine eSanté. (Photo prise aux Docks).

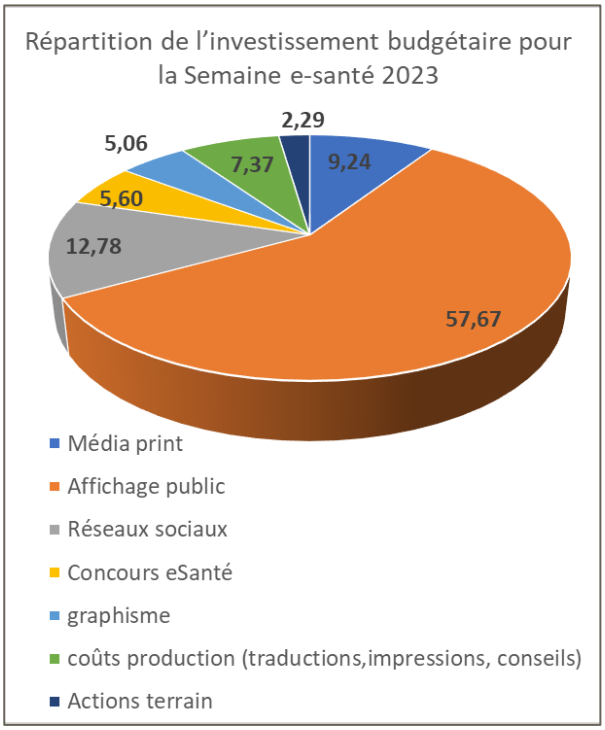


De la même manière les gens prenant les transports en commun ont pu également voir nos annonces sur les flancs des bus, dans les rames des métros ou dans le magazine gratuit Métro. **Annexe 7**





Un QR code référant à la home page du site Internet figure sur chacune de nos annonces. Ils facilitent la connexion au portail du Réseau Santé Bruxellois et renvoient directement sur notre site Internet où se trouve l'information complète.



Budget total dépensé pour la semaine eSanté (30/06/23) : 74 650 €TTC
L'enveloppe maximale était de 76 500 € TTC.

- **85,3 % du budget dédié aux médias grand public :** Affichage, Print, Réseaux Sociaux/concours
- **12,4 % du budget dédié aux coûts de production** : Graphisme, traductions, impressions, expertises
- **2,3 % du budget dédié à l'action terrain**

Campagne coordonnée exclusivement en interne :
sur les 74 650€ investis, 3 156€ (soit 4% du budget total) concerne des frais d'expert pour cette 1ere organisation de concours.

Indicateurs de la semaine eSanté liés à la notoriété

→ Proportionnellement, la rencontre du public coûte cher par rapport au nombre de gens touchés (il faut débourser 2641 € pour toucher 1000 personnes). Mais elle est qualitative : les gens sont heureux de pouvoir poser leurs questions ou de faire part de leurs angoisses. De nos jours, avoir un interlocuteur en face de soi est un privilège d'autant que **la mission d'Abrumet est un service public gratuit et utile que nous sommes fiers d'expliquer.**

→ Ne pas oublier que tous **ces médias sont complémentaires** : la notoriété coûte cher et la répétition des messages est un principe de base en communication pour que le message percole. Ces chiffres sont également à manier avec précaution, en effet sur les 827 000 lecteurs potentiels annoncés par le magazine Metro, combien ont réellement vu notre annonce / lu notre annonce / se sont connectés à notre site ?

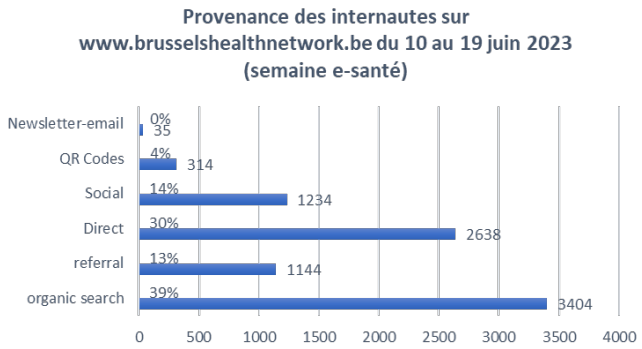
→ 3 visioconférences ont été organisées lors de cette semaine eSanté : l'une en Néerlandais, l'autre en Anglais et la dernière en Français. Ces visioconférences sont un échec malgré la communication qui les entourait : nous avons dû annuler les deux premières et celle en Français n'enregistrait que 5 participants. Cette année,

nous avions travaillé sur une nouvelle présentation mise à jour et traduite en NL et en EN.

Actions	Coûts achat média €	Coûts de Production €	Coût total €	Couverture brute cumulée	Coût/1000 en €
presse Metro	6.894		6.894	827.000	8,34
Affichage public	43.049	3.775	46.824	1.200.000	39,02
Réseaux sociaux	9.543	247	9.790	334.424	29,27
Concours	4.180	3.156	7.336	281.551	26,06
Actions terrain (4x malls+ 11 hôpitaux)	1706	1.200	2.906	1.100	2641,82
visio	/	899	899	5	
TOTAL	65.372	9.277	74.649	2.644.080	

75

Comportement du public pendant cette semaine eSanté



→On enregistre 8649 visites sur notre site Internet durant la semaine eSanté, soit environ 8 fois plus que le mois précédent (en mai sur la même période on enregistrait 1088 visites).

→15% des connexions sur notre site cette semaine-là proviennent de sites « référents » et parmi eux:

- 972 proviennent de MaSanté
- 71 proviennent des hôpitaux (CHU St Pierre 35, CHU Brugmann 16, St Luc 12…)

SUPPORT	CONVERSION JUIN 2023	DEPUIS CREATION JUIN 22 - JUIN23
Print / Depliant-RSB-FR	86	345
Print / Depliant-RSB-NL	0	10
Print / Poster-FR	98	858
Print / Poster-NL	22	56
Qrcode Concours eSanté_	75	
Qrcode Concours eSanté_	16	
affiche Train the Trainer-F	12	
affiche Train the Trainer-N	8	

- Cette année nous enregistrons un total de 314 clics sur Qr Code
- Les QR codes ont une durée de vie dans le temps.
- Les dépliants pointent vers la home page du site Internet ; les autres pointent vers les pages spécifiques du site.

A noter que depuis janvier 2023, nous organisons mensuellement des formations pour les patients. Dans ce cadre, nous avons contacté toutes les communes bruxelloises pour leur proposer d'en faire la promotion en disposant nos affiches et rédigeant des articles dans leurs journaux communaux. Si les délais étaient trop courts cette année (sauf pour

Anderlecht **annexe 10**), les RDV et les contacts sont pris dès février 2024 pour paraitre dans les journaux de juin 2024.

KPI - key performance indicator

Comme le budget semaine eSanté est inférieur à celui de juin 2022 (-22%), les objectifs ont été revus un peu à la baisse par rapport à l'année dernière. Or, mis à part le nombre de connexion à notre portail – difficile à augmenter car les gens s'y connectent principalement quand ils en ont besoin – tous les résultats sont meilleurs !

	REALISE	OBJECTIF	REALISE
	juin-22	juin-23	juin-23
Nombre de patients uniques qui se sont connectés au portail versus mois précédent (Hors connexion SMS liées au COVID)	Mai22 : 16 922 Juin22 : 18539 (+9,5%)	8% de plus par rapport au mois de mai	Mai23 : 19441 Juin23 : 25 262 (soit +6,2%)
Nombre de visites de la landing page spécifique "semaine e-santé"	5 474 (+62%)	5 000	5800 (+57%)
Nombre de personnes atteinte par Facebook & Instagram (couverture)	548 475 (FB & Insta)	250 000 Facebook 150 000 Instagram	615 975 (FB & Insta) campagne & Concours
trafic (Nombre users) du site web le mois où a lieu la semaine e-santé (par rapport au mois précédent)	Mai: 14 697 Juin : 16 527 (+12,5%)	8% de plus par rapport au mois de mai	Mai 23 : 11 000 Juin 23: 12 000 (+9%)
nombre de patient disposant d'1 SUMEHR	407 300 (fin juin)		483 600

CONCLUSION SEMAINE E-SANTE 2023

Cette année encore la campagne est coordonnée en interne avec de beaux résultats de visibilité et une optimisation du budget.

La visibilité grand public est réussie avec une répétition du message sur les divers supports : nous avons eu beaucoup de retour en ce sens !

La campagne média grand public combinée à la campagne réseaux sociaux, où plus d'1 bruxellois adulte sur 2 a été touché, ont porté leurs fruits : les chiffres de connexions à notre portail patient ont augmenté de 9% au mois de juin et nous avons de nombreuses demandes de formation d'asbl ou de patients pour les mois de septembre et d'octobre.

Les actions terrain sont indispensables pour convaincre et expliquer le partage des données santé au grand public mais il conviendrait de revoir l'organisation. En effet, l'équipe Abrumet est trop petite pour supporter les présences tout au long de la semaine. Il faudrait améliorer aussi la logistique.

Le concours eSanté est une bonne idée, nouvelle et à la mode. Mais concours trop complexe et au final moins de participants qu'attendus.

A retenir pour la semaine eSanté 2024

- Etablir un **plan d'action dès janvier 2024** :

- Contacter les communes pour paraitre dans leurs journaux de juin + sur sites Internet
- Développer les relais de communication & partenariats

- La cible « professionnels de soins » reste principale pour parler de la santé avec les patients. Organiser une conférence, des awards, créer un contenu spécial (vidéo…) à l'attention des professionnels de soins ?
- Le concours eSanté bonne idée, mais avec du potentiel d'amélioration. Concours plus simple basé surune vidéo ou des liens vers la page où se trouve la réponse.
- Développer des actions terrain pour « toucher » plus de monde
  - Promoboy pas assez 'quali' & engagés - Equipe Abrumet trop 'petite'
  - Collaboration avec mutuelles, CPAS, associations de patients sur le terrain ?
- Vu le manque d'intérêt pour les séances d'info (annulation des Visio en NL et EN), organiser des sessions en présentiel ?

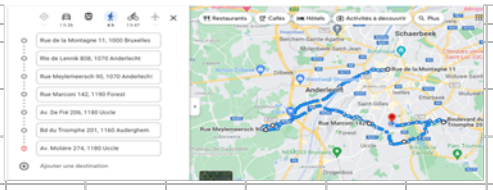


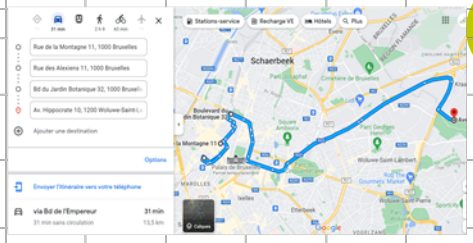
ANNEXES

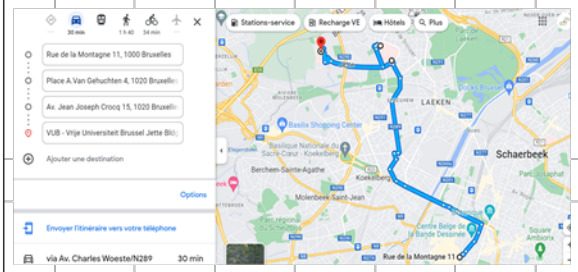
Annexe 1 – Livraison des 11 hôpitaux aigus bruxellois par les binômes Abrumet

Livraison le lundi 12 juin de 9h à 12h - **ENVOYER 1 SMS 15 min AVANT ARRIVVEE**

Team	Sites	Adresses	Contact sur place	2 x Collègues Abrumet
1	Erasme à 8h30	Route de Lennik 808, 1070 Anderlecht	desk info demander Aurélie Pennindkx	Cécile
	Institut Jules Bord	Rue Meylemeersch 90, 1070 Anderlecht	desk info pas de contact précis	
	CHIREC (delta)	Boulevard du Triomphe 201, 1160 Auderghem	Sophie.Nelis@chirec.be - 02/434.80.22 -responsable des admissions	
	Cliniques de l'Europe (Ste-Elisabeth)	Avenue De Fré 206, 1180 Ucde	Mme Marie SAEY - Patient Service Manager T +32 2 614 26 70 | M +32 474 32 62 61	
	IRIS (Molière)	Rue Marconi 142 - 1190 Bruxelles	Marine BERGER -Resp. service Admin.- 0495 32 26 96	
2	CHU St Pierre Site Alexiens	Rue des Alexiens 11 1000 Bruxelles	Demander Monsieur Nicolas Dehoux, responsable des accueils sur site : +32472981988	Aylin (conducteur) Eve binôme
	Clinique St Jean (Botanique)	Boulevard du Jardin Botanique 32, 1000 Bruxelles	Demander Ann De Block - 0221.90.20 - Chef de service des admissions s'occupe à renseigner/enregistrer le patient concernant Abrumet.	
	Cliniques St Luc	Avenue Hippocrate 10, 1200 Woluwe-St-Lambert	Demander Astrid Taymans - responsable de l'admission 02/764.55.55	
3	CHU Brugmann (Victor Horta) ENTRE 10H et 11h	Place A. Van Gehuchten 4, 1020 Laeken	Stéphanie van de Drogebroek - 0497 33 60 58 et Delphine Jarosinski 0476 50 43 02 (service Com viendra prendre 1 photo) We verwachten u in gebouw A op de opnamedienst. Zie plan in bijlage De teamleader zal samen met de ploegen enkele vragen voorbereiden. We zullen er ook voor zorgen dat er mensen van andere opnamediensten aanwezig zullen zijn.	Valérie (conducteur) Maguette binôme
	HUDERF	Avenue Jean-Joseph Crocq 15, 1020 Bruxelles	Desk info pas de contact précis	
	UZ	Avenue du Laerbeek 101, 1090 Jette	Fran Roelants - Jullie mogen me 12/06 contacteren op het nummer 02 477 61 66 waarna ik jullie aan de grote inkomhal zal opwachten. Ik voorzie een paar collega's die dagelijks in aanraking komen met verslaggeving en het delen van gezondheidsgegevens.	







Annexe 2 - Lettre de remerciement aux hôpitaux

Réseau Santé Bruxellois.be

Bruxelles, le 12 juin 2023

Madame, Monsieur,

Cela fait maintenant près de 10 ans que le Réseau Santé Bruxellois relie tous les hôpitaux bruxellois publics et privés ainsi que les médecins généralistes. Cela fait également près de 10 ans que vous êtes à nos côtés avec vos collègues des admissions pour récolter le consentement éclairé des patients au partage de données santé.

Ce n'est pas toujours facile de prendre le temps de bien expliquer au patient qui se trouve en face de vous que, en donnant ce consentement, il marque son accord pour que les médecins et prestataires de soins qui le soignent (ou le soigneront dans le futur) aient accès à ses principaux documents de santé mis à disposition sur le réseau. Mais nous savons que vous faites votre possible !

Alors, maintenant que le cap du million de patients inscrits au Réseau Santé Bruxellois a été franchi, nous voulions vous dire **MERCI !** Vos efforts ont porté leurs fruits : merci pour les explications données, merci pour ces dépliants d'information distribués, merci pour ces 1.070.000 patients inscrits. Grâce à vous, ils ont un dossier santé accessible 24H sur 24 et 7 jours sur 7.



Un pépin de santé, c'est vite arrivé. Mais grâce à votre travail, les prestataires de soins qui auront à les prendre en charge sont plus efficaces. Et les patients peuvent eux aussi accéder facilement à leurs documents de santé à tout moment.

Profitez des fruits de ce beau travail en équipe : un moment de douceur en notre compagnie. Et n'hésitez surtout pas à nous contacter si vous avez des questions : vous êtes nos précieux relais !

Avec tous nos encouragements, bonne continuation,

L'équipe d'Abrumet qui gère et opère le Réseau Santé Bruxellois.

Nous sommes joignables par téléphone aux horaires suivants :
Lundi et jeudi : 13h - 16h - Mardi, mercredi, vendredi : 8h - 12h30
info@abrumet.be

C. de Bray

Avec le soutien de la COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE

Christine De Bray,
Directrice du projet Réseau Santé Bruxellois

Brussels Gezondheids Netwerk.be

Brussel, 12 juni 2023

Mevrouw, mijnheer,

Al bijna 10 jaar verbindt het Brussels Gezondheidsnetwerk alle openbare en private ziekenhuizen in Brussel en de huisartsen. Al even lang staat u samen met uw collega's van de opnames aan onze zijde om de geïnformeerde toestemming van de patiënten te krijgen voor het delen van gezondheidsgegevens.

Het is niet altijd makkelijk om de patiënt die voor u zit, rustig uit te leggen dat hij, door die toestemming te geven, ermee akkoord gaat dat de artsen en degenen die zorg voor hem dragen (of dat in de toekomst zullen doen), toegang hebben tot zijn belangrijkste gezondheidsdocumenten die op het netwerk beschikbaar zijn. Wij weten echter dat u uw uiterste best doet!

Dus nu de kaap van een miljoen ingeschreven patiënten op het Brussels Gezondheidsnetwerk bereikt is, zeggen wij graag: **BEDANKT!** Uw inspanningen hebben vrucht afgeworpen: bedankt voor de verschafte uitleg, bedankt voor de uitgedeelde informatiefolders, bedankt voor de 1.070.000 ingeschreven patiënten. Dankzij u hebben zij een medisch dossier dat de klok rond en 7 dagen op 7 te raadplegen is.



Iedereen heeft weleens te kampen met een gezondheidsprobleempje. Maar dankzij uw inzet kunnen de zorgverleners die zo'n kwaaltje dan moeten aanpakken, efficiënter werken. En ook de patiënten kunnen hun gezondheidsdocumenten op elk moment eenvoudig raadplegen.

Pluk de vruchten van dat knappe teamwerk: een moment van zoet genot in ons gezelschap. En neem vooral contact op als u vragen hebt: u bent onze kostbare tussenschakel!

Met al onze steun, veel succes!

Het team van Abrumet dat het Brussels Gezondheidsnetwerk beheert en uitbaat.

Wij zijn telefonisch bereikbaar op de volgende dagen en uren:
Maandag en donderdag: 13u - 16u - dinsdag, woensdag, vrijdag: 8u - 12u30
info@abrumet.be

C. de Bray

Met de steun van de GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE

Christine De Bray,
Directeur van het Brussels Gezondheidsnetwerk

Annexe 3 - Brochures et flyers traduits en arabe et en anglais



6. Security and confidentiality

The Brussels Health Network is **highly secure**. It meets the most stringent security criteria and all data is encrypted and all access can be traced. Access to a medical record is reserved only for healthcare providers with a therapeutic relationship with the patient in question. The Brussels Health Network respects current laws relating to data protection (GDPR) and patient rights.

The advantages of a shared health record:

- Your health records are kept together in the same location
- No unnecessary examinations or prescriptions
- Better care in the event of emergencies
- Guaranteed confidentiality and security
- Your record is available throughout Belgium 24/7

Our partners

Find all the details at:
www.brusselshealthnetwork.be

Contact: info@abrumet.be
Follow us on

Discover your health record!

Brussels Health Network.be

With the support
COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE

Editeur responsable : Norman Cools, ULB, Commissaire général, av de la Rose Noire, 75 – 1050 Bruxelles

TAKE CHARGE OF YOUR HEALTH

Consult your medical records on-line

Brussels Health Network.be
www.brusselshealthnetwork.be



All your records available in a single place! Consult your health record at:
www.brusselshealthnetwork.be

You will need your eID card, card reader, or itsme app or the code issued by the authorities.

1 - The Brussels Health Network, what is it?

An electronic sharing network for health data that allows healthcare professionals to provide better care for you. It links all Brussels-based and Belgian hospitals with your doctors, nurses, physiotherapists, dentists, etc. With this network, only those professionals involved in your treatment will have a comprehensive view of your health, in a secure way, wherever you might receive treatment in Belgium.
In this way, they will be able to **provide better care as they will have access to your medical history.**

2 - First stage: your consent

Consenting to the sharing of your health record, is granting consent as a patient so that your health record can be shared on health networks between the various professionals who treat you.
Your **consent is voluntary and informed, at no cost and valid throughout Belgium** as the Brussels Health Network is linked with the equivalent networks located in Wallonia and Flanders.
In practical terms, you can grant consent in a number of ways: via doctors, pharmacists, hospitals, insurance companies or when registering on the Brussels Health Network portal (registration is interpreted as consent). You can withdraw your consent at any time. "Withdrawal" is applicable nationally.

Any change to your consent status recorded by an institution is notified to you by email to your citizen ebox.

3 - Who has access to your data?

All healthcare professionals with whom you have a therapeutic relationship, strictly within the context of continuity of care. There are as many therapeutic relationships as there are healthcare providers who treat you.
A therapeutic relationship is time-limited depending on the type of relationship you have with your healthcare provider: 15 months for general practitioners and pharmacies, 3 months for nurses and physios, 1 month for emergency care.
Depending on their role, your healthcare providers can access your records in part or in full. Consult our privacy statement on our website for further information.

Your occupational physician, "*mutuelle*" health insurance doctor or your insurance company's physician do not have access to your data.

4 - What kind of data is shared?

The data held by healthcare professionals **to the extent that this information is useful to your treatment.**
These are, for example:

- The summarised electronic health record created by your general practitioner (also known as the SumEHR),
- Blood test results,
- X-rays,
- Consultation and hospitalisation reports,
- Reports from other professionals such as community nurses, midwives, dentists, etc. if they are linked up.

All of this data forms the shared health record.

5 - How can you manage your shared health record?

The secure Brussels Health Network platform is the way to access your shared health record.
Therefore, you can:

- Manage access to your medical records
- Consult the list of shared documents and their content provided the author has given you access
- Check who has accessed which document
- Consult your profile and add notes (aide-mémoire)
- Authorise or refuse access for one or several healthcare providers to a **specific document** or the **entire file**
- Appoint a trusted person
- Register as the legal representative for your children

For further information please consult our website www.brusselshealthnetwork.be







Annexe 4 - Accueil chaleureux des hôpitaux



UZ

Bonjour Madame,
Cette charmante attention peut directement être remise au Desk info.
Les personnes responsables des accueils sont en réunion à 8h30 le lundi à l'Hôpital Erasme. Vous pouvez demander après Aurélie Penninckx lorsque vous vous y présentez. Merci d'avance.
Bien à vous,
Frédérique Meeus.

H.U.B

lun. 12 juin, 15:53

Bonjour, je travaille à l'hôpital des enfants HUDERF et aujourd'hui on a eu la magnifique surprise de recevoir de votre part un magnifique panier de fruits ! La personne qui l'a apporté à pris une photo de nous mais malheureusement je ne l'ai pas reçue ? Est il possible de lui demander de me l'a renvoyé via Watschap ? Je vous remercie de tout coeur pour ce geste!
Belle journée
Mme Leclere Marie-Ange

Chère madame Faivre,

Merci pour l'initiative de cette campagne de communication.
Je serai en congé le 12 juin, mais nous vous accueillerons avec plaisir sur le site Molière-Longchamps.
D'autre part, j'ai le plaisir de vous informer que l'accès du patient aux documents publiés par HIS est programmé pour le 31 mai.

Bien à vous
Geneviève BOCKSTAL
Chief Medical Information Officer /



CHU Brugmann





Bonjour,

Merci pour l'email et merci à Abrumet.
Pour la livraison, le plus simple est de le déposer à l'accueil des Cliniques dans le hall. Ils sont joignables au 02/764.55.55 si besoin.
Je les préviens. Et je préviens également Astrid Taymans, la responsable de l'admission.

Cliniques universitaires SAINT-LUC UCLouvain BRUXELLES
Jean Stoefs
jean.stoefs@saintluc.uclouvain.be

Annexe 5 - Communiqués de presse FR & NL

Réseau Santé Bruxellois.be — Brussels Gezondheids Netwerk.be

Communiqué de presse : **Semaine e-santé 2023 : Un pépin de santé ? Accédez à vos documents de santé 24h/24**

Bruxelles, le 25 mai 2023

La santé est un aspect essentiel de notre vie, et tout le monde gagne à consulter le dossier santé partagé par voie électronique : le médecin bien sûr, pour avoir accès immédiatement à l'historique du patient, où qu'il exerce, et dispenser ainsi de meilleurs soins. Mais aussi le citoyen, qu'il soit malade ou en bonne santé.

En quelques clics le citoyen peut accéder, où qu'il soit, à son dossier santé partagé sur le Réseau Santé bruxellois, c'est facile et c'est utile !

- Il ne faut que quelques clics au citoyen pour s'identifier et se connecter. Ensuite l'espace privé est très intuitif.
- Une fois connecté, il a accès à la liste de ses documents de santé partagés et au contenu quand l'auteur l'y a autorisé. Il peut ainsi savoir si les résultats de sa prise de sang sont disponibles, relire son rapport de radiologie tranquillement à la maison par exemple, vérifier que les informations essentielles de sa santé figurent bien dans son dossier santé résumé aussi appelé Sumehr.
- Il peut désigner une personne de confiance pour l'aider à gérer son dossier.
- Il peut gérer les accès des prestataires à son dossier santé partagé et voir qui a consulté quel document.

Aujourd'hui, le citoyen peut devenir partenaire de sa santé comme en témoignent Daniel et Albert dans nos capsules « le Sumehr c'est utile ! [1]». C'est une façon de mieux comprendre sa maladie et ainsi de mieux se soigner.

Depuis 2023, c'est l'entièreté du réseau hospitalier bruxellois qui partage le contenu de ses documents. Pas moins de 70 millions de documents sont partagés sur le Réseau Santé Bruxellois. Et la quasi-totalité des documents publiés cette année sont accessibles au patient endéans 7 jours.

[1] https://brusselshealthnetwork.be/mon-dossier-sante-resume-sumehr/

Réseau Santé Bruxellois.be — Brussels Gezondheids Netwerk.be

Persbericht- **E-gezondheidsweek 2023 : Een gezondheidsprobleempje? Raadpleeg uw gezondheidsdocumenten 24/24**

Brussel, 25 mei 2023

Gezondheid is een essentieel onderdeel van ons leven, en iedereen heeft baat bij het elektronisch raadplegen van zijn of haar gedeelde gezondheidsdossier: artsen natuurlijk, om onmiddellijk toegang te krijgen tot de geschiedenis van de patiënt, waar ze ook praktiseren, en op die manier betere zorgen te kunnen verlenen. Maar ook burgers, of ze nu ziek zijn of in goede gezondheid verkeren.

In een paar kliks hebben burgers, waar ze zich ook bevinden, toegang tot hun gedeelde gezondheidsdossier op het Brussels Gezondheidsnetwerk. Dat is gemakkelijk en nuttig!

- Het kost burgers niet meer dan een paar kliks om zich te identificeren en in te loggen. Het persoonlijke portaal is erg gebruiksvriendelijk.
- Zodra ze ingelogd zijn, hebben ze toegang tot de lijst van hun gedeelde gezondheidsdocumenten en tot de inhoud, als ze daartoe zijn gemachtigd door de auteur. Zo kunnen ze bijvoorbeeld nagaan of de resultaten van hun bloedonderzoek beschikbaar zijn, thuis nog eens rustig hun radiologisch verslag lezen, en controleren of essentiële informatie over hun gezondheid wel is opgenomen in hun gezondheidssamenvatting, ook SumEHR genoemd.
- Ze kunnen een vertrouwenspersoon aanwijzen die hen helpt hun dossier te beheren.
- Ze kunnen de toegang van zorgverleners tot hun gedeelde gezondheidsdossier beheren en zien wie welk document heeft bekeken.

Burgers kunnen voortaan partners worden van hun gezondheid, zoals Daniel en Albert vertellen in onze korte filmpjes "de SumEHR is nuttig![1]". Zo kunnen ze hun ziekte beter begrijpen en dus ook beter zorg dragen voor zichzelf.

Sinds 2023 deelt het hele netwerk van Brusselse ziekenhuizen de inhoud van zijn documenten. Maar liefst 70 miljoen documenten worden gedeeld op het Brussels Gezondheidsnetwerk. En

[1] https://brusselshealthnetwork.be/nl/mijngezondheidssamenvatting-sumehr/

abrumet

Plus d'un million de Bruxellois ont donné leur consentement au partage électronique de leurs données santé. Pourtant ils sont encore nombreux à ne pas savoir que leur dossiers santé partagé existe et qu'ils peuvent y accéder, où qu'ils soient et quand ils le souhaitent. **Or un pépin de santé est vite arrivé.**

C'est pour cette raison que le Réseau Santé Bruxellois organise une semaine eSanté : à travers nos messages et nos actions, nous incitons tous ceux qui ne l'ont pas encore fait à venir découvrir leur dossier santé partagé. Ou à tout le moins venir s'informer sur www.reseausantebruxellois.be

La pomme au cœur de la semaine eSanté 2023

Comme le dit l'adage populaire, "une pomme par jour éloigne le médecin pour toujours".
La pomme est un symbole de santé et de bien-être c'est pourquoi nous en avons fait le fil rouge de cette édition 2023.
Retrouver une pomme virtuelle pour participer à notre **grand concours** (du 10 au 15 juin) et gagner de nombreux cadeaux liés à la santé et au sport ou croquer dans une vraie pomme lors de nos **point infos dans les centres commerciaux bruxellois** notamment tout au long de la semaine du 12 au 16 juin.
Des **visio conférences** en Français, Néerlandais ou Anglais seront également organisées pour informer et répondre aux questions concernant le partage des données santé.

Programme complet sur www.brusselshealthnetwork.be/semaine-e-sante-2023/

Réseau Santé Bruxellois.be

Pour l'occasion, le logo du Réseau Santé Bruxellois s'offre une fantaisie !

bijna alle documenten die dit jaar gepubliceerd worden, zijn binnen 7 dagen beschikbaar voor de patiënt.

Meer dan een miljoen Brusselaars hebben toestemming gegeven voor het elektronisch delen van hun gezondheidsgegevens. Toch weten velen van hen nog altijd niet dat ze een gedeeld gezondheidsdossier hebben en dat ze dat altijd en overal kunnen raadplegen. En dat terwijl iedereen weleens te kampen heeft met een gezondheidsprobleempje.

Daarom organiseert het Brussels Gezondheidsnetwerk een e-gezondheidsweek: via onze boodschappen en acties moedigen we iedereen die het nog niet heeft gedaan, aan om zijn gedeelde gezondheidsdossier te ontdekken. Of op zijn minst om meer te weten te komen op www.brusselsgezondheidsnetwerk.be

De appel als vertrekpunt voor de e-gezondheidsweek 2023

"Een appel per dag houdt de dokter weg", luidt het populaire gezegde.
De appel staat symbool voor gezondheid en welzijn. Daarom vormt hij de rode draad van deze editie 2023.
Vind een virtuele appel om deel te nemen aan onze **grote wedstrijd** (van 10 t.e.m. 15 juni) en win tal van cadeaus die te maken hebben met gezondheid of sporten. U kan ook in een echte appel bijten tijdens onze **infosessies in de Brusselse winkelcentra**. Die vinden plaats in de week van 12 t.e.m. 16 juni.
Er worden ook **videoconferenties** in het Frans, Nederlands of Engels georganiseerd, om informatie te verstrekken over het delen van gezondheidsgegevens en vragen hierover te beantwoorden.

Volledig programma op https://brusselshealthnetwork.be/nl/egezondheidsweek-2023/

Brussels Gezondheids Netwerk.be

Voor de gelegenheid krijgt het logo van het Brussels Gezondheidsnetwerk een speciale toets!

Visuels de la campagne[2] :





Le Réseau Santé Bruxellois en quelques chiffres

Saviez-vous que (chiffres au 10 mai 2023) :

- Plus de 1 million de Bruxellois ont donné leur consentement au partage électronique de leurs données santé (soit 87% de la population bruxelloise)
- Plus de 470.000 d'entre eux ont un dossier santé résumé mis à disposition par leur médecin généraliste et peuvent le consulter (dossier santé résumé aussi appelé Sumehr*)
- Au total, 70 642 780 millions de documents sont mis à disposition
- La moitié des documents publiés depuis le 1er janvier 2021 sont accessibles au patient (ce chiffre peut toutefois varier fortement en fonction de l'hôpital qui est auteur du document)
- Tous les hôpitaux bruxellois sont connectés
- Plus de 15.000 prestataires sont inscrits et participent à cet échange

Visuals van de campagne[2]:





Het Brussels Gezondheidsnetwerk in enkele cijfers

Wist u dat (cijfers van 10 mei 2023):

- meer dan 1 miljoen Brusselaars toestemming hebben gegeven voor het elektronisch delen van hun gezondheidsgegevens (dat is 87% van de Brusselse bevolking)?
- meer dan 470.000 van hen beschikken over een door hun huisarts aangemaakte gezondheidssamenvatting en die kunnen raadplegen (deze samenvatting wordt soms ook SumEHR genoemd*)?
- er in totaal 70.642.780 miljoen documenten beschikbaar zijn?
- de helft van de documenten die sinds 1 januari 2021 gepubliceerd werden, toegankelijk is voor de patiënt (dit cijfer varieert echter sterk naargelang het ziekenhuis dat de auteur is van het document)?
- alle Brusselse ziekenhuizen verbonden zijn?
- meer dan 15.000 zorgverleners geregistreerd zijn en deelnemen aan deze uitwisseling?

Contact presse :

Cécile Paliès
Responsable Communication chez Abrumet
Cecile.palies@abrumet.be - GSM : 0471/40.59.44

Annexe 6 – Appel d'offre pour les lots du concours eSanté

1x Vélo électrique pour une valeur de 1500€	Pts	Lucien bike	pts	Decathlon	pts	Intersport	pts
contact		charles.hinkel@lucien.bike		berg@decathlon.com maxim.debroeyG		E -commercial1004@reseau-intersport.be-Tel : (	
Votre offre (pour un total de 1.500€)	25	1500€ (valeur réelle 2249 € remise de 30%) "Giant - LIV Entour E+1 LDS-WOB "	25	1500€ (valeur rélle 1700€ soit 11% de remise)	8	1500€ (valeur rélle 1900€ soit 20% de remise)	15
Nombre de magasins sur Bruxelles	15	5 (+1 à Waterloo + 1 à Lasne)	15	3	9	2	7
Service après vente	7	offre un check up dans les 3 premiers mois.	3	1er entretien offert garantie de 2 ans sur les éléments écletriques et pièces détachées	7	Service entretien garanti 12 mois	5
Poids du vélo	4	24 kg	2	23 kg	3	22 kg	4
Autonomie de la baterie	4	60 km	2	80 km	3	100 km	4
Heure de charge	4	2h30	4	7h	1	7h	1
Vitesse	4	25 km/h	4	25km/h	4	25 km/h	4
Livraison Bruxelles (si supplément)	2	80 €	0	15€ pour livraison à domicile	1	gratuite	2
Total	65		55		36		42

40 x Bon d'achat à 30€	Pts	as adventure	pts	Decathlon	pts	Intersport	pts
contact		B2B@asadventure.com		Anderlecht: maxim.debroeyer@decathlon.com -		commercial1004@reseau-intersport.be Nathan Lesage - 04 72 03 26 28	
Prix proposé pour 40 bons d'une valeur de 30€	25	1.200 €	5	1200	5	840	15
Réduction obtenue (effort commercial)	10	0	0	0	0	30%	7
Nbr de magasin à Bxl	15	5	15	3	12	2 Anderlecht + Drogenbos à partir du 10 ao	10
Durée de validité du bon d'achat	7	2 ANS	7	2 ans	7	1 AN	4
Bons valables pour tout le magasin	4	oui + site Internet	4	Oui + site + perso + atelier	4	Oui	4
Utilisables plusieurs fois	4	oui	4	Oui	4	chaque carte cadeau est valable 1 fois	0
Total	65		35		32		40

30x Entrée espace loisir entre 10 et 15 €	Pts	Jump Xl	pts	Poseidon	pts	Koezio	pts
contact				s Horspool <t.horspool@poseidon12		Sebastien Legrosdidier <Sebastien.L@koezio.be>	
Prix de l'offre pour un total de 30 entrées	25	300 €	20	375€ (150 entrées soit 5 entrées / 30 lots)	15	408€ (24 entrées à 17€ au lieu de 25€ + 6 entrées offertes)	10
Réduction obtenue	10	(10€ par entrée) au lieu de 12€.benefice: 60€	3	2,5€ l'entrée au lieu de 3€-benefice: 75€	5	benefice: 342€	10
Accessibilité en transports	15	king gratuit + Arrêt métro Bockstael	15	20 m du metro Tomberg + parking (disque)	13	nombreux arrêts Docks Bruxsel + parking payant	10
Durée de validité des entrées	10	?		valable 1 an	7	pas de date limite/ Entrée avec code utilisable sur le site Internet	10
cible (personnes agées, adultes, familles)	5	Jeunes	2	Tout âge	5	Jeunes + adultes (famille)	3
Total	65		40		45		43

Annexe 7 – Affichage et présence dans les centres commerciaux









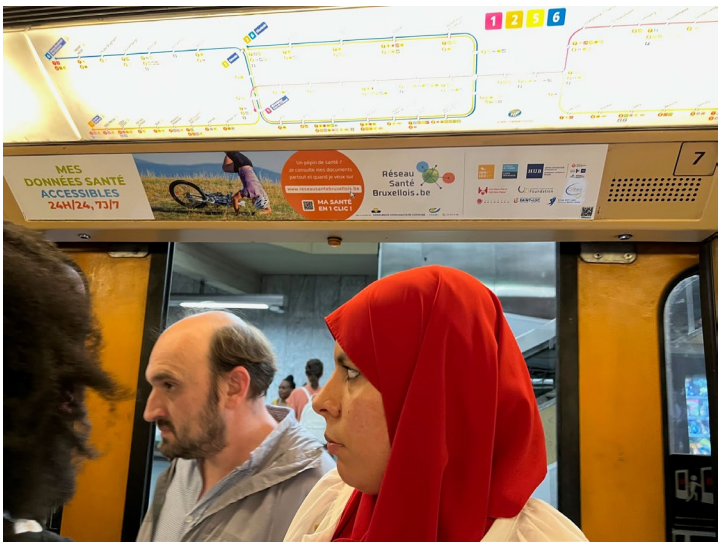




Annexe 8 – Affichage public et annonce magazine gratuit Métro






1 2 5 6
MES DONNÉES SANTÉ ACCESSIBLES 24H/24, 7J/7
Réseau Santé Bruxellois.be
7


MES DONNÉES SANTÉ ACCESSIBLES 24H/24, 7J/7





Annexe 9 – Newsletter du 09/06/23 aux professionnels de soins (FR & NL)

Brussels Gezondheids Netwerk.be
Réseau Santé Bruxellois.be

Du 10 au 16 juin : semaine eSanté 2 fraiche et inédite

La santé est un aspect essentiel de notre vie, et tout le monde g consulter le dossier santé partagé par voie électronique. Les médecins ainsi que tous les professionnels qui prennent les patients en charge ma le patient lui-même.

C'est pour cette raison que le Réseau Santé Bruxellois organ semaine eSanté : à travers nos messages et nos actions, nous i tous ceux qui ne l'ont pas encore fait à venir découvrir leur dossi partagé.
Ou à tout le moins venir s'informer sur www.reseausantebruxellois.be



Comme le dit l'adage populaire, "une pomme par jour éloigne le méde toujours" c'est pourquoi nous avons fait de la pomme, symbole de sar bien-être, le fil rouge de cette édition 2023.
Notre logo est relooké pour l'occasion et l'équipe Abrumet va à la renco bruxellois avec des flyers, sa bonne humeur et des pommes, tous le midis de la semaine, dans les centres commerciaux.

Brussels Gezondheids Netwerk.be
Réseau Santé Bruxellois.be

Van 10 tot 16 juni : een verfrissende en unieke e-gezondheidsweek 2023

Gezondheid is een essentieel onderdeel van ons leven, en iedereen heeft baat bij het elektronisch raadplegen van het gedeelde gezondheidsdossier. artsen natuurlijk, evenals alle zorgverleners die de patiënten behandelen, maar ook de patiënt zelf.

Daarom organiseert het Brussels Gezondheidsnetwerk een e-gezondheidsweek: via onze boodschappen en acties moedigen we idereen die het nog niet heeft gedaan, aan om zijn gedeelde gezondheidsdossier te ontdekken. of op zijn minst om meer te weten te komen op www.brusselsgezondheidsnetwerk.be.



"Een appel per dag houdt de dokter weg", luidt het populaire gezegde. Wat als dat nu eens waar was? We hebben van de appel, die symbool staat voor gezondheid en welzijn, de rode draad gemaakt van deze editie 2023.
Ons logo is voor de gelegenheid in een nieuw jasje gestoken en het team van Abrumet gaat elke dag van de week na de middag in de winkelcentra op pad om de Brusselaars aan te spreken met flyers, een goed humeur en appels.

Les messages de notre affichage public reprennent l'idée : « Un pépin de santé ? Je consulte mes documents de santé sur le Réseau Santé Bruxellois ».

Tout le programme et les visuels de la semaine eSanté 2023 sont ici : https://brusselshealthnetwork.be/semaine-esante-2023

Et grande nouveauté cette année, nous proposons un concours eSanté avec 76 lots à gagner!



Je participe au concours eSanté
à partir de samedi 10 juin et jusqu'au vendredi 16 juin

De boodschappen van onze campagne voor het grote publiek zijn gebaseerd op het volgende idee: "Een gezondheidsprobleempje? Ik raadpleeg mijn gezondheidsdocumenten op het Brussels Gezondheidsnetwerk."

Het volledige programma en de visuals van de e-gezondheidsweek 2023 zijn hier te vinden: https://brusselshealthnetwork.be/nl/egezondheidsweek-2023/

Goednieuw dit jaar is onze e-gezondheidswedstrijd met 76 prijzen.



Ik doe mee aan de e-gezondheidswedstrijd
van zaterdag 10 juni to vrijdag 16 juni

Annexe 10 – Article journal mensuel d'Anderlecht N°235 (juin 2023)

Comment accéder à vos données de santé ?

Hoe krijg je toegang tot je gezondheidsgegevens?

fr. **Le Réseau Santé Bruxellois est une plateforme sécurisée qui permet le partage des données de santé entre les prestataires de soins, les établissements de soins et les patient·e·s. Il permet aux professionnel·le·s de la santé d'accéder immédiatement (sous certaines conditions) à vos données pour mieux vous soigner. Cette plateforme vous permet également d'accéder directement à vos données de santé. Le Réseau Santé Bruxellois propose des formations en vidéoconférence ou en présentiel pour répondre à vos questions et vous expliquer :**

- → En quoi consiste votre dossier santé numérique et comment y accéder via le Réseau Santé Bruxellois.
- → Quelle est son utilité pour chacun·e d'entre nous
- → Quelles données sont partagées et avec qui. Quelles règles de sécurité encadrent ce partage.
- → Comment gérer votre dossier santé (par exemple exclure un prestataire de soin ou ajouter une personne de confiance)

nl. **Het Brussels Gezondheidsnetwerk is een beveiligd platform waarmee zorgverleners, zorginstellingen en patiënten medische gegevens kunnen delen. Zorgprofessionals kunnen zo (onder bepaalde voorwaarden) snel toegang krijgen tot je gegevens en op die manier beter van dienst zijn. Via het platform kan je ook zelf makkelijk je gezondheidsgegevens raadplegen.**

Het Brussels Gezondheidsnetwerk organiseert opleidingen, online of met fysieke aanwezigheid, waar je een antwoord krijgt op de volgende vragen:

- → Wat staat er in je digitaal medisch dossier en hoe kan je het raadplegen via het Brussels Gezondheidsnetwerk?
- → Wat zijn de voordelen ervan voor iedereen?
- → Welke gegevens worden gedeeld en met wie? Hoe worden ze beveiligd?
- → Hoe beheer je jouw medisch dossier? Hoe verwijder je bijvoorbeeld een zorgverlener of voeg je een vertrouwenspersoon toe?

Inscrivez-vous à une session d'information !
Schrijf je in voor een infosessie!

02 513 01 68 - communication@abrumet.be

Annexe 4

Rapport 2023 – Site web

Réseau Santé Bruxellois

abrumet

Contents

Introduction 93

Résumé du rapport 95

Performances du site 96

Utilisateurs & sessions 96

Connexions au portail patient 97

Qui sont nos utilisateurs (Audience) 98

Données démographiques 98

Genre 98

Age 98

Langues 99

Pays – ville 99

Données technologiques 100

Support 100

Navigateur 100

Sources de trafic (Acquisition) 101

Comportement/Engagement de nos internautes 102

Ranking des Pages de destination (consultées) 103

Création de contenu en 2023 103

Comparaison 2022-2023 105

Conclusion 106

Informations complémentaires 106

Tendances et chiffres Internet & mobile 2023 106

Les chiffres clés du secteur de la santé et du médical 2022-2023 107

Les nouveaux comportements des patients sur le web 107

Les médecins face au numérique 110

Introduction

Chaque début d'année, nous nous lançons dans l'analyse approfondie de l'activité sur notre site web afin de mieux comprendre notre audience et ses intérêts. L'année 2023 a été marquée par un changement majeur dans notre processus de collecte de données. En effet, en juillet, tous les utilisateurs de Google Analytics ont été contraints de migrer d'Universal Analytics (UA) vers Google Analytics 4 (GA4).

Pour nous préparer à cette transition et en comprendre les implications, nous avons (l'équipe com) participé à une formation d'une demi-journée en compagnie de l'experte Julie Linden. Ce moment privilégié à trois nous a permis de configurer correctement le nouvel outil, de saisir les différences significatives entre les deux plateformes et de mettre en place des stratégies de collecte de données adaptées à notre cas.

Il est important de noter que la migration de UA vers GA4 a entraîné une division de notre collecte de données en deux périodes distinctes, car les catégories et les méthodes de collecte diffèrent d'un outil à l'autre. Ainsi, nous avons combiné les données collectées avec UA (du 1er janvier au 12 juillet 2023) et celles avec GA4 (du 13 juillet au 31 décembre 2023). Attentions, toutes les données récoltées avec UA sont basées sur le nombre de sessions, alors que sur GA4 elles sont basées sur les utilisateurs (utilisateurs actifs). Pour pouvoir additionner les deux parties de l'année, nous avons tous mis sur la même base (sessions).

Voici quelques-unes des principales différences entre les deux outils :

- Utilisateurs :
  - UA : 2 métriques - Nombre total et nouveaux.
  - GA4 : 3 métriques - Nombre total, utilisateurs actifs et nouveaux. Il convient de noter que dans UA, le terme "utilisateurs" fait référence au nombre total, tandis que dans GA4, il se réfère aux utilisateurs actifs, c'est-à-dire ceux qui ont eu une session engagée.
- Sessions :
  - UA : période pendant laquelle un utilisateur interagit activement avec le site web, avec redémarrage de session dans divers scénarios.
  - GA4 : correspond à une "ouverture de session", sans redémarrage à minuit ou lors de la détection de nouveaux paramètres de campagnes, et avec une meilleure prise en compte des fuseaux horaires.
- Taux de rebond :
  - UA : pourcentage de sessions avec consultation d'une seule page sans aucune interaction.
  - GA4 : pourcentage de sessions sans engagement, défini comme le contraire du taux d'engagement.

Parallèlement à cette transition vers GA4, nous avons entrepris une démarche proactive pour améliorer l'accessibilité de notre site web en fin d'année. Conscients des défis et des

opportunités d'amélioration identifiés lors d'un audit approfondi réalisé par Anysurfer, nous avons confié la mission de mettre en œuvre les solutions préconisées à notre stagiaire, Safae Khanchouf. Son rôle consistait à corriger les lacunes relevées afin d'obtenir le label attestant de l'accessibilité totale de notre site (voir rapport accessibilité pour plus de détail). Ce travail est à l'heure actuelle, toujours en cours.

Résumé du rapport

En résumé, le site Internet du Réseau Santé Bruxellois a été marquée par **900 visiteurs par jour ouvré en moyenne.** Un chiffre qui accuse très peu de variation tout au long de l'année si ce n'est lors de la semaine eSanté ou autres évènements ponctuels.

Sur le plan démographique, nous avons observé un **changement notable dans la composition de notre audience,** Passant d'une majorité d'hommes en 2022 à une majorité de femmes en 2023. De plus, l'âge moyen de nos utilisateurs a également évolué, passant de 35-44 ans en 2022 à plus de 65 ans en 2023.
Le français reste la langue majoritairement sélectionnée (75%), suivi de l'anglais puis du néerlandais (8%).

En ce qui concerne les technologies, depuis 2022 la majorité de **nos utilisateurs accèdent au site web via un smartphone**, soulignant l'importance de maintenir une mise en page responsive pour une expérience utilisateur optimale.

Pour accéder à notre site, les utilisateurs privilégient trois méthodes principales : l'accès direct, les moteurs de recherche et les sites référents. Google reste le moteur de recherche le plus utilisé, avec des mots-clés récurrents tels que « Abrumet », « réseau santé bruxellois » et « santé Bruxelles ». En termes de référencement, le site masanté.belgique.be est le principal site référent, générant un trafic important dans les trois langues.

Cette année, l'intégration d'UTM dans nos publications sur les réseaux sociaux nous a permis d'analyser l'efficacité de nos appels à action (CTA) et d'augmenter significativement le trafic sur notre site Internet. Les résultats ont mis en évidence le succès des publications Facebook avec Pablo Andres en tête, suivi par les publications "Atelier des Aidants Proches".

En outre, nos efforts pour augmenter la visibilité ont inclus l'utilisation de QR Codes dans nos supports promotionnels. Le QR Code le plus scanné cette année était celui présent sur nos affiches, notamment pendant la Semaine eSanté 2023, démontrant l'efficacité de cette méthode pour engager notre public.

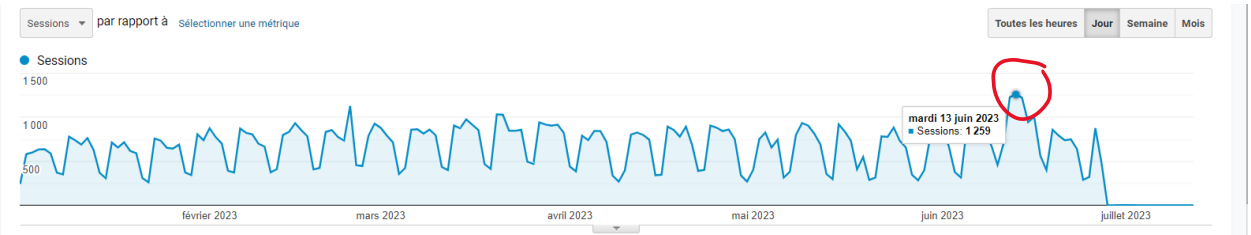
En fin d'année nous avons commencé un travail de fond sur le site Internet pour le rendre accessible pour permettre aux personnes en situation de handicap d'accéder à nos contenus sans difficultés.

Performances du site

Utilisateurs & sessions

Au total, **124 487 visiteurs sont venus sur notre site cette année**. Cela représente 40% de visiteurs en moins par rapport à 2022. Cette diminution de fréquentation s'explique par la sortie de la crise COVID en février 2022. A noter également que le nombre de bruxellois déjà informé et actif sur le portail du réseau Santé Bruxellois augmente chaque année.
Cela entraine une diminution du nombre de sessions et nous passons de 338 639 sessions en 2022 (-32%) à **228 833 sessions en 2023**. Notons que cela signifie qu'en moyenne 630 personnes se connectent à notre site tous les jours de l'année**.** Et comme visiblement il y a peu de connexions le weekend cela représente en moyenne **900 connexions journalières** sur 254 jours.

Pour la première période, nous constatons un pic de sessions le mardi **13 juin (1 259)** pendant notre semaine eSanté qui comptabilise 5 661 sessions en 5 jours.
Vendredi 24 février nous atteignons les 1 129 sessions suite à la création d'une nouvelle page patient « Je me forme » reprise par Google Alert.



Pour la seconde période, le pic de sessions est enregistré au mercredi **11 octobre (1 507).** Ce pic est lié au changement de site de MaSanté.be puisque nous enregistrons 600

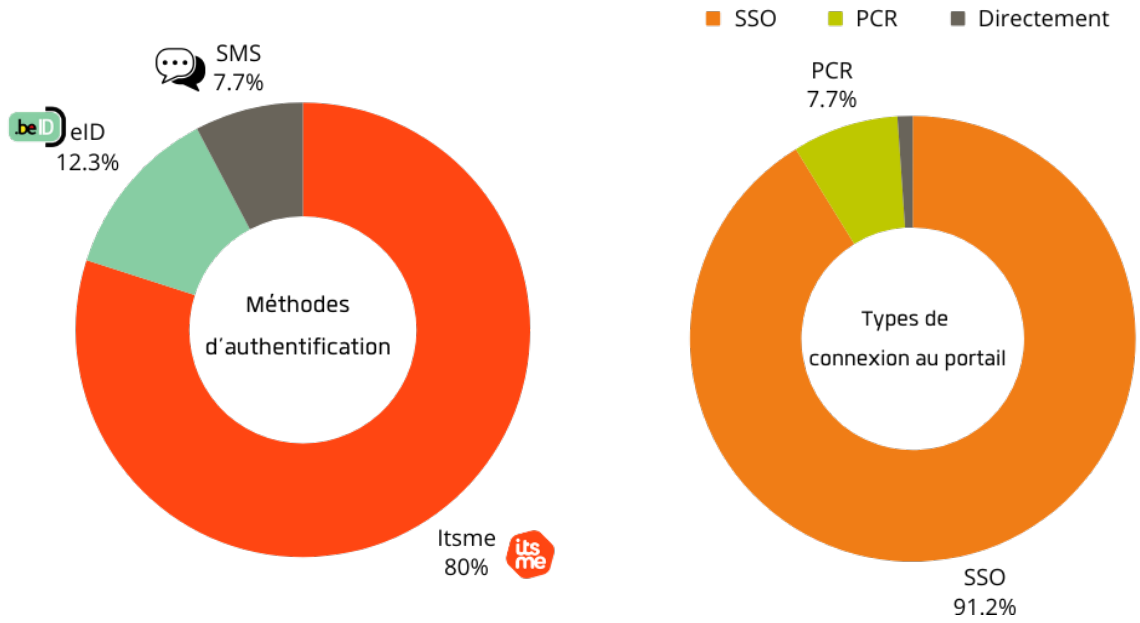


connexions provenant de ce site ce jour-là.

Connexions au portail patient

Nombre de patients qui se sont connectés à leur espace privé sur le portail patient du Réseau Santé Bruxellois en 2023 : 170 131

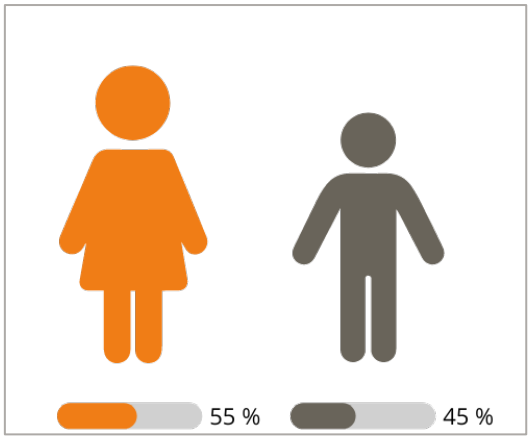
Notons que 9 utilisateurs sur 10 proviennent du site Ma Santé.



Qui sont nos utilisateurs (Audience)

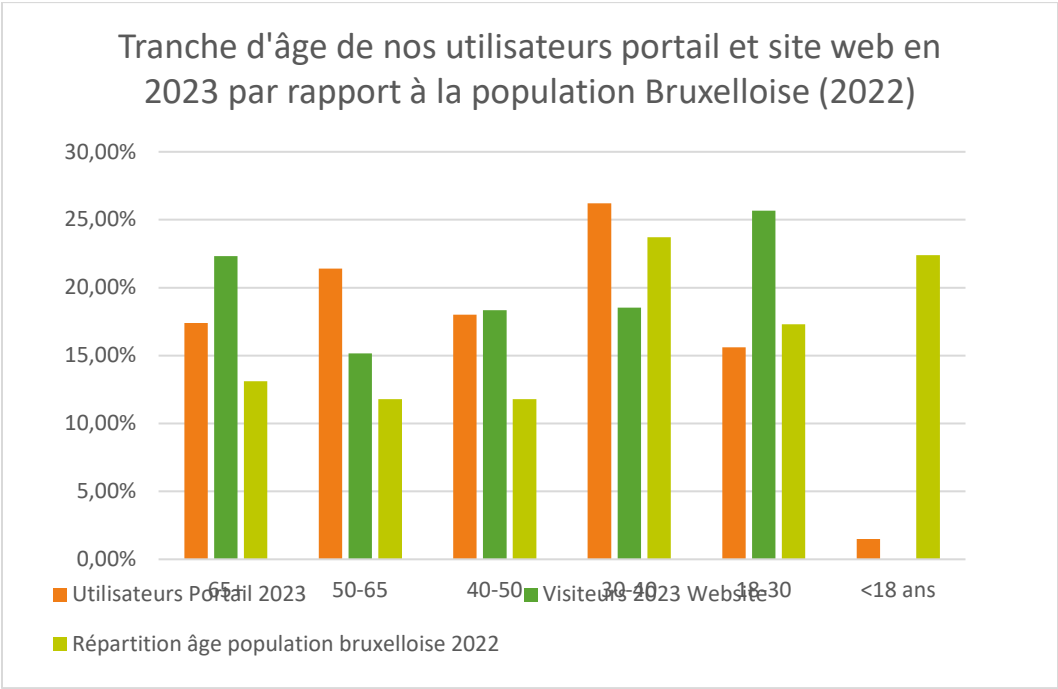
Données démographiques

Genre

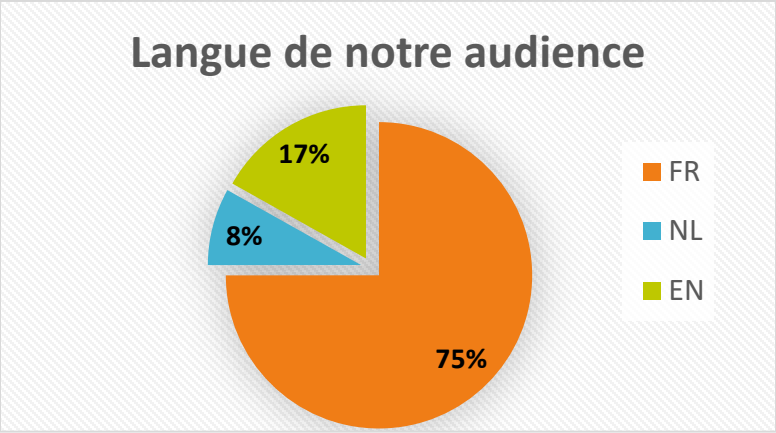


A noter que **77,6% de nos utilisateurs ont un genre non défini** car ils n'ont pas accepté les cookies qui nous permettent de les identifier.

Age



Langues

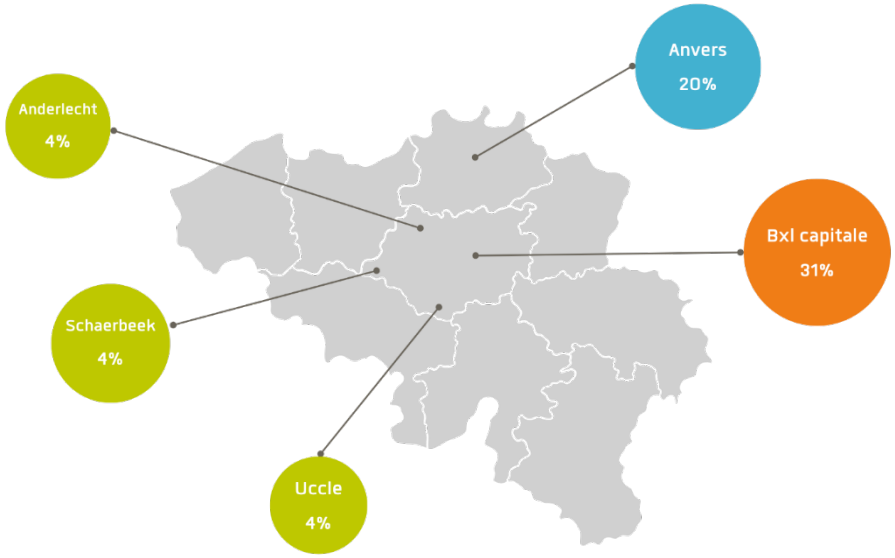


Situation linguistique à Bruxelles capitale en 2020 :
***Français** : 75%*
***Néerlandais :** 5-10%*
***Allophones** : 15-20%*

Par rapport à 2022, nous constatons une augmentation du côté FR (64% à 75%), une diminution en anglais (21% à 17%) et une stabilisation en néerlandais avec le même pourcentage les deux années (8%).

Pays – ville

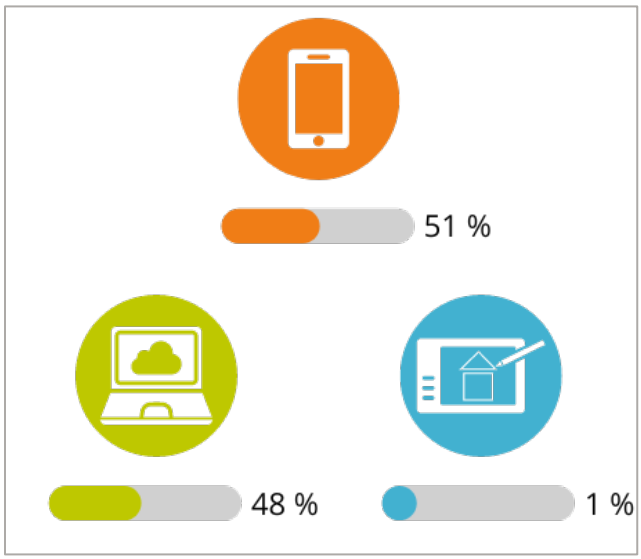
Nos utilisateurs proviennent à **95% de Belgique**.



D'un point de vue géographique, les communes bruxelloises les plus représentées parmi nos utilisateurs sont **Bruxelles-Capitale, Uccle, Schaerbeek et Anderlecht**.

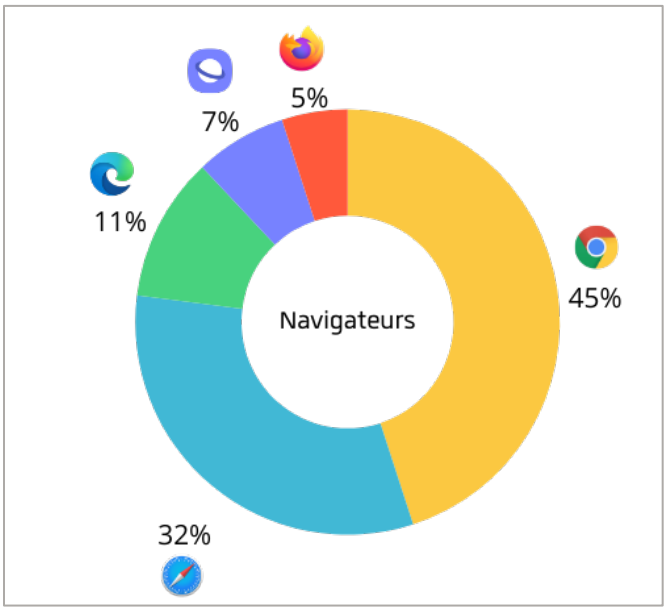
Données technologiques

Support



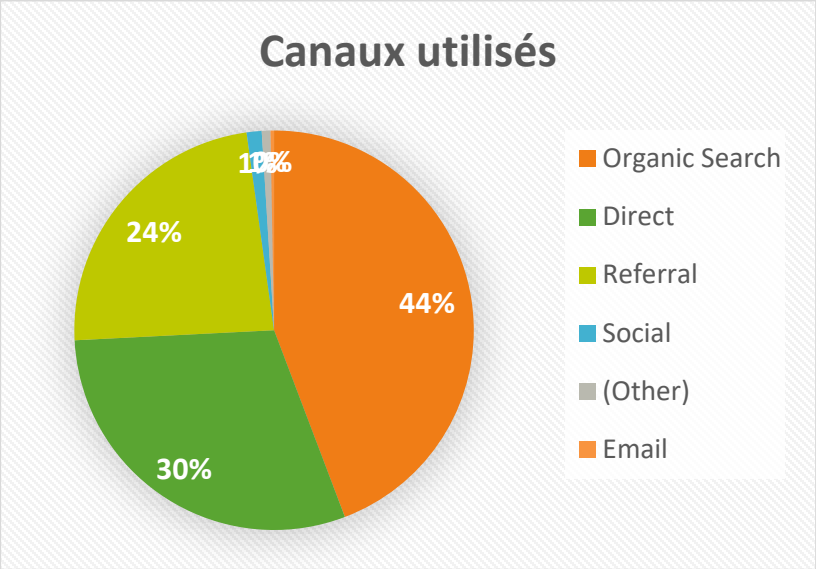
Le mobile reste le support le plus utilisé même si la tendance est en nette diminution par rapport à 2022 où il atteignait presque les 57%).

Navigateur



Sources de trafic (Acquisition)

Canaux



Les visiteurs accèdent à notre site via quatre canaux importants ;

- 44% via les moteurs de recherche (Organic search)
- 30% via le site directement
- 24% via les sites qui nous référencent (Referral)
- 10% via nos réseau sociaux : **cette acquisition est nouvelle en 2023 et est liée à notre présence accrue sur les réseaux sociaux !**

Organic Search – Google Search Console

Mots-clés (les plus fréquents) tapés dans l'outil recherche de Google[4] :

1) « abrumet » (3 020 clics)
2) « reseau sante bruxellois » (2 995) / « réseau santé bruxellois » (1 191) / « reseau santé bruxellois » (945)
3) « santé bruxelles » (533)
4) « réseau de santé bruxellois » (479)
5) « brussels health network » (446)
6) « reseau sante bruxelles » (408)
7) « mon dossier médical » (398)
8) « dossier médical en ligne » (330)
9) « rsb » (274)
10) « ma santé bruxelles » (273)

[4] Données sur les 3 derniers mois car nous n'avions pas cet outil avant.

Referral

1) **Masante.belgique.be (18 359 sessions)**
2) **Mijngezondheid.belgie.be** (7 621 sessions)
3) App.abrumet.be – PCR (2 736 sessions)
4) **Myhealth.belgium.be** (1 887sessions)
5) Coronavirus.brussels (1 351 sessions)

Social (UTM, QR Code, Réseaux Sociaux)

Données du 13/07/23 au 31/12/2023

	Source/support de la session	Campagne	Nbr de clics/scans
1	(not set)	(not set)	171
2	Print / Poster FR	(not set)	155
3	Brevo / email	Newsletter septembre 2023	118
4	Social / facebookpost	Pablo_andres	61
5	Social / facebookpost	Aidants_proches	34
6	Social / instapost	Aidants_proches	30
7	Print / Depliant-RSB-FR	(not set)	23
8	Social / facebookpost	Agenda_S2_formationspro	21
9	Affiche Train the trainer / Forma-patient-FR	(not set)	20
10	Social / instapost	Semaine_numérique	15

Nos newsletters créées avec Brevo, nous ont apporté pour l'année 2023 : 1 681 clics vers le site Internet

Comportement/Engagement de nos internautes

Taux d'engagement

Le passage à Google Analytics 4 a introduit une nouvelle métrique : le taux d'engagement, remplaçant le traditionnel taux de rebond. Cette évolution offre une vision plus précise de l'interaction des utilisateurs avec notre site web, en prenant en compte la durée de la session et les actions effectuées. Par conséquent, nous nous concentrons ici uniquement sur la partie GA4 et son taux d'engagement afin d'avoir une base de comparaison pour l'année 2024.

Le **taux d'engagement** pour la période du 13 juillet au 31 décembre 2023 est **51,14%**

Evènements

Un évènement sur GA4 est toute action réalisée sur le site. Par exemple « session_start » = ouverture d'une session. Certains évènements sont prédéfinis, d'autres ont été enregistré par nos soins. Par exemple, les vues de l'agenda des formations pour les professionnels et aussi pour le côté patient.

Du 13 juillet au 31 décembre 2023, nous avons enregistré **484 789 évènements** sur notre site web.

- 163 956 pages ont été vues (page_view)
- 108 850 sessions (session_start)
- 79 374 utilisateurs ont vu 2 pages ou sont restés plus de 10 secondes sur une page (user_engagement)
- 66 873 clics (click)
- 56 029 premières visites (first_visit)
- 1 395 utilisateurs ont vu la page « agenda formations » (vue_agenda_pro)
    - 469 de ces utilisateurs ont été voir les détails d'une formation (vue_formation_patient)
- 489 utilisateurs ont vu les formations patients (vue_formation_patient)
- 288 utilisateurs ont commencé la complétion d'un formulaire

Ranking des Pages de destination (consultées)

Pages de destination	MOY.
/	138 333 (60,45%)
/patients/	16 759 (7,32%)
/patient/je-minforme/mon-dossier-sante-partage	10 644 (4,65%)
/nl/	8 694 (3,80%)
/patients/je-minforme/mon-dossier-médical-global	7 837 (3,42%)
/en/	5 886 (2,57%)
/patients/je-me-connecte/video-se-connecter-a-votre-portail-sante	4 003 (1,75%)
/a-propos-d-abrumet/le-reseau-sante-bruxellois	2 603 (1,14%)
/professionnel-de-la-sante/	1 907 (0,83%)
/patients/je-m-inscris/pourquoi-s-inscrire	1 345 (0,59%)

Création de contenu en 2023

Le Site Internet est mis à jour très régulièrement soit par la création d'articles, soit par des modifications de contenu

Articles créés en 2023

Date	Sujet de l'article
Février 2023	« Progrès vers la structurations des données grâce à l'enregistrement de la vaccination »
	« Vos données de santé en ligne »
Avril 2023	Le printemps du SumEHR
Juin 2023	Programme de la semaine eSanté 2023
Septembre 2023	Mise e, ligne du calendrier des formations (2ème semestre)
	Rapport d'activité 2022
Décembre 2023	Enregistrement des vaccinations

Pages web créés

Patients	Professionnels de la santé
« Je me forme / Formations » https://brusselshealthnetwork.be/patients/je-me-forme/formations/	**« Je m'informe/Le dossier santé de mes patients / Le Sumehr »** https://brusselshealthnetwork.be/professionnels-de-la-sante/je-minforme/le-dossier-sante-de-mes-patients/le-sumehr/
« Je m'informe / Mon dossier santé partagé / Mon Sumehr » https://brusselshealthnetwork.be/patients/je-minforme/mon-dossier-sante-partage/mon-sumehr/	

Améliorations apportées tout au long de l'année

- ✓ Nouvelle organisation des pages « Je me forme » côté professionnels de la santé dans l'optique d'intégrer en 2024 une nouvelle plateforme d'eLearning.
- ✓ Légères modifications au niveau du menu (reformulation)
- ✓ Suppression de toutes les informations concernant SafeLink et la crise COVID (excepté les articles)
- ✓ Maintenance régulière des liens cassés

Comparaison 2022-2023

2022	2023
Sessions : 338 639 **Visiteurs :** - nbr :205 255 (-59% par rapport à 2021) - majorité d'hommes - majorité ont entre 35 et 44 ans **Support le plus utilisé :** - Mobile (57%) **Temps moyen passé sur le site :** - 1:34 min (-19%) **Nombre de pages vues** : 537 070 **Acquisition des sessions :** - Organic search : 146 515 (43%) **Langue** : - francophone : 65% (+10% par rapport à 2021) - anglophone : 21% (-18%) - néerlandophone : 7% (- 1,61%)	**Sessions :** 228 833 (-32%) **Visiteurs :** - nbr : 124 487 (-39%) - majorité de femmes - majorité ont 65+ **Support le plus utilisé :** - Mobile (52%) **Temps moyen passé sur le site :** - 1 :40 min (+6,4%) **Nombre de pages vues** : 327 912 (-39%) **Acquisition des sessions :** - Organic search : 102 487 (45%) **Langue** : - francophone : 75% (+11%) - anglophone : 17% (-4%) - néerlandophone : 8% (+1%)

*2 :43 (UA) et dans GA4, nous avons comme donnée la **durée moyenne d'une session qui est le temps total que les utilisateurs passent sur votre site Web** au cours d'une session = 37s dans notre cas.

Conclusion

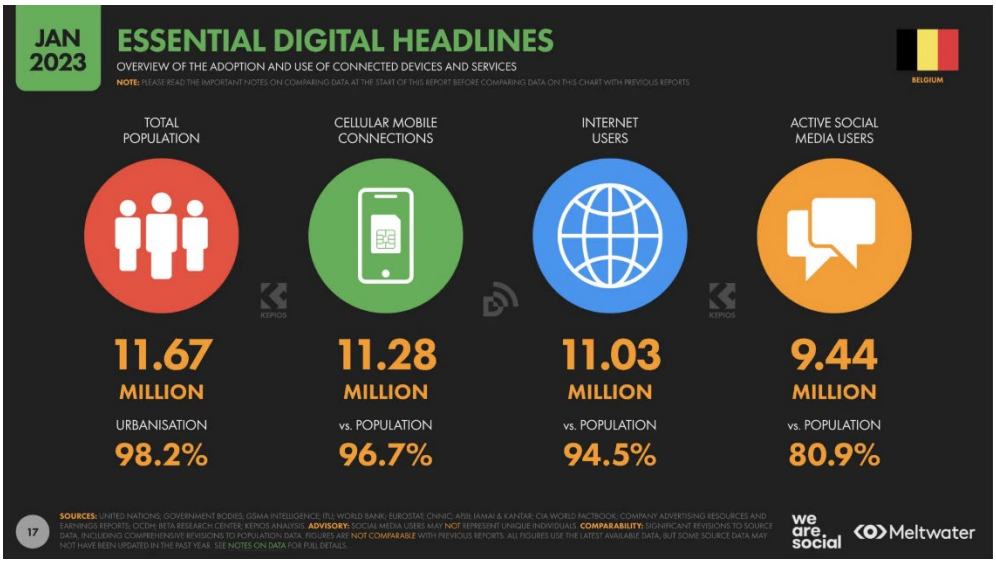
Le site web du Réseau Santé Bruxellois demeure une vitrine essentielle pour Abrumet, en centralisant toutes les informations et les ressources explicatives à l'intention de nos utilisateurs, qu'ils soient des patients ou des professionnels de la santé. Les pages destinées aux patients sont les plus fréquentées, ce qui est compréhensible étant donné que les professionnels consultent principalement le site pour accéder aux formations que nous proposons.
Le site Internet témoigne du travail continu réalisé par le service communication au fil des années pour fournir une information claire et actualisée à tous ceux désireux d'en apprendre davantage sur le partage des données de santé.

Informations complémentaires

Tendances et chiffres Internet & mobile 2023

https://www.xavierdegraux.be/internet-belgique-statistiques-2023-etude/We Are Social /Meltwater

En 2023, **94,5% de la population belge** est active sur Internet, contre 94% l'an dernier. Soit 11,03 millions de Belges (+0,3% sur un an).



- Des internautes belges très peu « mobiles » : En Belgique, les internautes de 16 à 64 ans passent en moyenne **5h27 par jour** (-4,9%) sur Internet, dont « seulement » 2h19 sur mobiles. Ce qui, dans les deux cas, est nettement moins élevé que les moyennes de l'étude (6h37 et 3h46)
- D'ici 2022, les vidéos sur Internet représenteront 82% du trafic Internet mondial.

- 78% des internautes regardent des vidéos en ligne chaque semaine et 55% en regardent quotidiennement.
- Plus de la moitié du contenu vidéo est actuellement affiché sur mobile.
- En 2021, 40% des internautes abandonnent un site web si le chargement prend plus de 3 secondes.
- Le contenu de qualité et les liens sont les deux signaux les plus importants utilisés par Google pour classer un site web dans les résultats de recherche.
- Une vidéo sur une landing page augmenterait de 53% les chances d'apparaître sur la 1ère page des résultats de recherche.

L'étude complète de We Are Social / Meltwater :

Les chiffres clés du secteur de la santé et du médical 2022-2023

https://www.alioze.com/chiffres-sante-medical

Les nouveaux comportements des patients sur le web

Auparavant, le patient consultait son médecin lorsqu'il était malade ou qu'il se posait des questions sur sa santé. Aujourd'hui, il se tourne en premier lieu vers Internet et décide rapidement par lui-même, sans forcément consulter. Les achats de médicaments en vente libre et sans prescription (Over-The-Counter) sont d'ailleurs de plus en plus nombreux.

- 68 % des patients font des recherches sur des produits OTC (médicament sans ordonnance)
- 46 % cherchent des informations sur leurs symptômes
- 54 % sur les traitements
- 46 % sur du contenu autour du bien-être, de la nutrition et des médecines alternatives
- 36 % vérifient l'information du professionnel de santé sur le web
- 45 % prennent une décision en quelques heures
- 55 % des patients ne sont pas fidèles à une marque de médicament.

Pfizer et le Cercle P ont interrogé environ 300 associations de patients pour connaître leur point de vue sur l'**eSanté**. Les sondés adhèrent globalement au numérique, mais émettent des réserves sur le maintien des relations entre les patients et les professionnels de santé.

- 76 % sont favorables au développement de l'eSanté
- 77 % pensent que le numérique facilite la baisse des déserts médicaux
- 62 % voient l'eSanté comme positif sur la prévention, le suivi et l'adhésion au traitement
- 72 % pensent cependant que l'eSanté peut créer des inégalités, entre autres pour les patients qui ne maîtrisent pas Internet (85 %)
- 40 % ne sont pas favorables à l'eSanté dans l'aide à la dépendance et au vieillissement
- 20 % ont peur que les relations entre les médecins et les patients se dégradent du fait de la diminution des échanges
- 6 associations sur 10 trouvent que les données ne sont pas suffisamment sécurisées.

Un facteur d'inégalités ?

Le recours croissant aux solutions d'e-santé pourrait créer des inégalités entre les citoyens

7/10 par une absence d'équipement

8/10 par un manque de maîtrise de l'outil numérique

Une adhésion différenciée selon les âges*

56% des moins de 20 ans

75% des 20-45 ans

97% des plus de 65 ans

La relation médecin-patient au cœur du questionnement



46% pensent que l'e-santé aura un impact positif sur la relation médecin-patient

21% Négatif **22%** Neutre **15%** NSP

Effets positifs

75% des moins de 20 ans

54% des 20-45 ans

L'e-santé sera-t-elle une opportunité de créer une relation de confiance avec les professionnels de santé ?

35% pensent que oui

42% pensent que non

23% NSP

Sécurité, confidentialité et protection des données de santé : que savent les patients ?

Une protection des données perçue comme incertaine

38% considérent que leurs données de santé sont bien sécurisées actuellement

Alors que **34%** s'inquiètent



40% pensent que les données de santé collectées dans le cadre des soins ne sont pas mieux protégées que sur les réseaux sociaux

Une volonté marquée de renforcer les contraintes liées aux données de santé

83% des répondants sont favorables à un accroissement des contraintes en termes de sécurité et de confidentialité des données de santé pour les réseaux sociaux, forums et applications

+ de 3/4 souhaitent une labellisation par le Ministère de la santé des dispositifs médicaux, objets connectés, sites et plateformes de suivi et applications de santé

Enquête réalisée par LJ Corporate sur la base du volontariat auprès de 207 associations de patients, dont 176 associations nationales, soit un échantillon représentatif de la population d'associations nationales. Enquête administrée via Surveymonkey du 19 septembre au 24 octobre 2018 • Echantillon répondants : 58 % d'associations nationales, 26 % de membres locaux d'une fédération nationale, 16 % d'associations locales. 71% sont agréées en tant en tant qu'associations de malades et d'usagers du système de santé, 15 % ne le sont pas et 14 % ne savent pas. 49 % des associations ont une majorité d'adhérents citadins, 32 % de ruraux et 19 % ne savent pas. L'âge moyen des adhérents de 44 % des associations se situe entre 45 et 65 ans, 16 % entre 30 et 45 ans, 16 % plus de 65 ans, 7 % moins de 20 ans et 13 % ne connaissent pas l'âge moyen de leurs adhérents. L'ensemble des pathologies est représenté. Il convient de préciser que cette enquête n'a pas pour but de faire une enquête individuelle mais constate à une "méta-analyse" au niveau des associations représentatives des malades.

* Les caractéristiques des répondants (âge, lieu de vie, pathologie traitée par l'association) sont issues de données moyennes fournies par chaque association des associations consultées ayant été interrogées sur le champ d'action de leur association, l'âge moyen de leurs adhérents et le lieu de vie de la majorité de leurs adhérents). Ils apportent donc un éclairage sur l'importance de ces facteurs pour les différentes questions. Il ne sont reportés que lorsque les réponses du groupe (âge, lieu de vie ou pathologie de l'association) diffèrent de façon importante des réponses de l'ensemble de l'échantillon

PP-GAP/FRA-1176 • 12/2018 • Société par Actions Simplifiées au capital de 38 200 € - PFIZER SAS • Locataire-gérant de Pfizer Holding France RCS Paris 433 623 550 • SIREN 433 623 550 • SIRET 433 623 550 00026 • N° TVA intra-communautaire : FR 73 433 623 550 - Code APE 4646Z

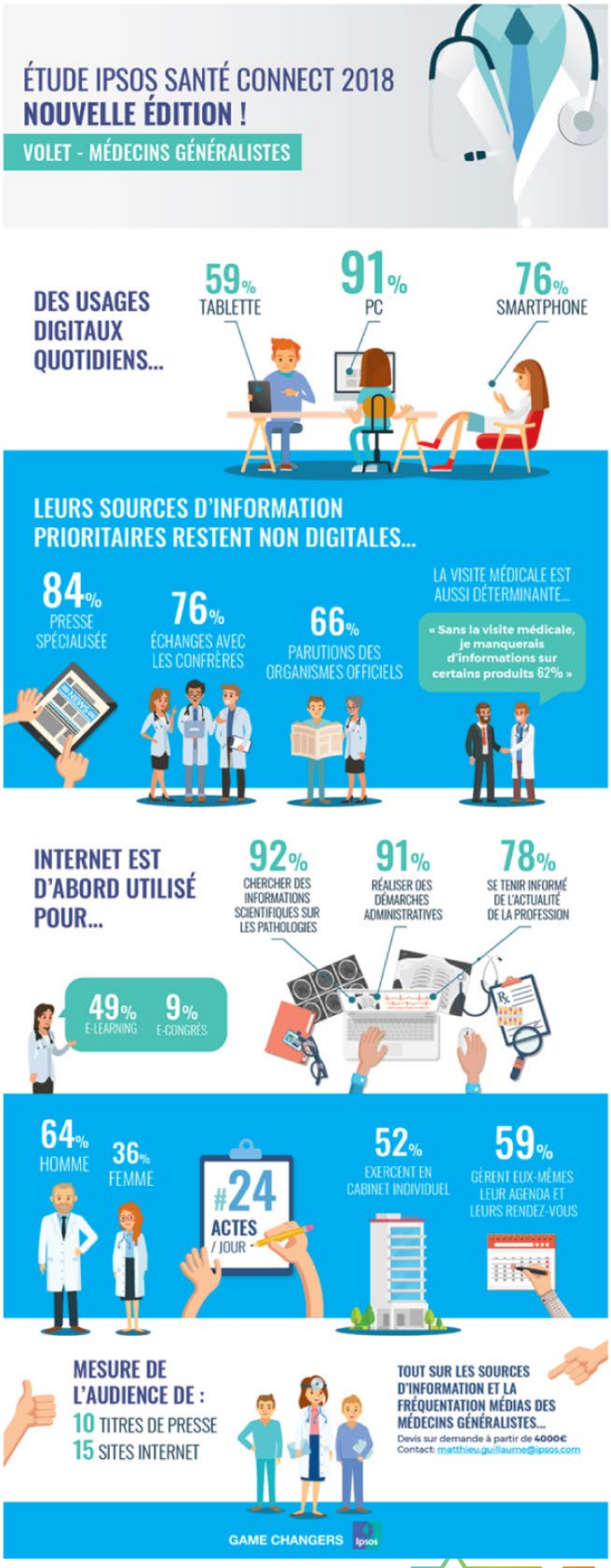
Il faut donc continuer d'informer, d'accompagner et de rassurer les patients sur les avantages du numérique, surtout auprès des personnes les plus âgées qui craignent une perte des relations humaines.

Les médecins face au numérique

En 2018, Ipsos propose une étude sur l'utilisation du digital par les médecins généralistes.

Ils font appel à différents moyens d'information et ne se limitent pas qu'à un seul canal de diffusion. Ils privilégient la presse spécialisée (84 %) et les parutions officielles (66 %) ainsi que les échanges avec les confrères (76 %), même si l'utilisation du numérique est quotidienne dans leur activité. En effet, 91 % des médecins généralistes utilisent un ordinateur tous les jours.

Ils utilisent Internet pour chercher des informations sur les pathologies (92 %), faire des démarches administratives (91 %), suivre l'actualité (78 %) et pour se former en e-learning (49 %).


ÉTUDE IPSOS SANTÉ CONNECT 2018
NOUVELLE ÉDITION !
VOLET - MÉDECINS GÉNÉRALISTES
DES USAGES DIGITAUX QUOTIDIENS...
59% TABLETTE
91% PC
76% SMARTPHONE
LEURS SOURCES D'INFORMATION PRIORITAIRES RESTENT NON DIGITALES...
84% PRESSE SPÉCIALISÉE
76% ÉCHANGES AVEC LES CONFRÈRES
66% PARUTIONS DES ORGANISMES OFFICIELS
LA VISITE MÉDICALE EST AUSSI DÉTERMINANTE...
« Sans la visite médicale, je manquerais d'informations sur certains produits 62% »
INTERNET EST D'ABORD UTILISÉ POUR...
92% CHERCHER DES INFORMATIONS SCIENTIFIQUES SUR LES PATHOLOGIES
91% RÉALISER DES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES
78% SE TENIR INFORMÉ DE L'ACTUALITÉ DE LA PROFESSION
49% E-LEARNING
9% E-CONGRÈS
64% HOMME
36% FEMME
#24 ACTES / JOUR
52% EXERCENT EN CABINET INDIVIDUEL
59% GÈRENT EUX-MÊMES LEUR AGENDA ET LEURS RENDEZ-VOUS
MESURE DE L'AUDIENCE DE :
10 TITRES DE PRESSE
15 SITES INTERNET
TOUT SUR LES SOURCES D'INFORMATION ET LA FRÉQUENTATION MÉDIAS DES MÉDECINS GÉNÉRALISTES...
Devis sur demande à partir de 4000€
Contact: matthieu.guillaume@ipsos.com
GAME CHANGERS
Ipsos

Site web du Réseau Santé Bruxellois en 2023

SITE WEB STAT 2023

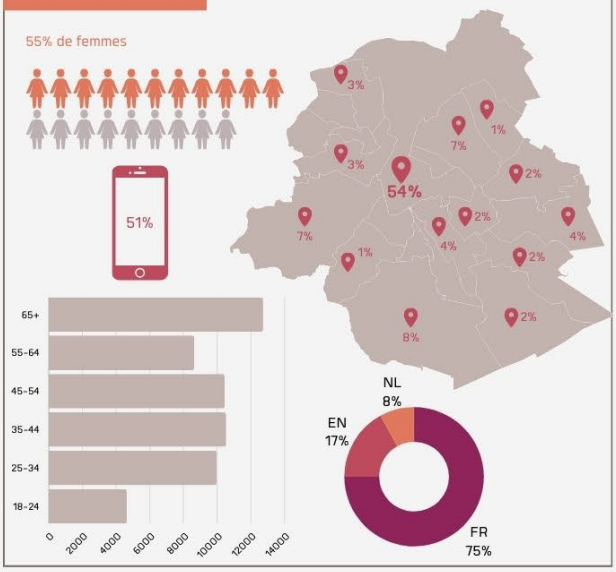
GÉNÉRAL

228 833 Sessions

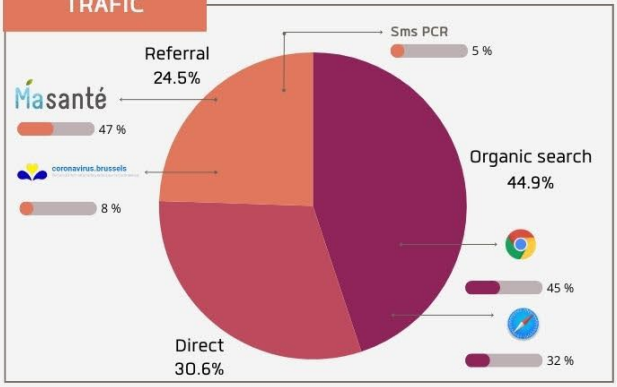
124 487 Utilisateurs

170 131 Connexions

VISITEURS



TRAFIC



COMPORTEMENT

1) Je m'informe > Mon dossier santé partagé
2) Je m'informe > Dossier Médical Global
3) Je me connecte > Vidéo tuto
4) Je m'inscris > Pourquoi s'inscrire
5) I'm inquiring > My shared health record

1) Agenda formations
2) Je m'inscris > Avantages et règles
3) Je m'informe > Le dossier santé de mes patients > Le Sumehr
4) Je me connecte > Questions techniques
5) Je m'informe > Le contexte de l'eSanté en Belgique

Annexe 5

Rapport 2023 - Réseaux sociaux

Abrumet

Contents

Introduction 114
Rapport 2023 115
Objectifs & KPI – 2023 115
Résultats – 2023 115
Audience 116
Contenu 117
Portée 120
Engagement 121
Budget – 2023 121
Points forts VS points faibles – 2023 122
Concurrents - Partenaires – 2023 122
Conclusion – 2023 122
Statistiques réseaux sociaux en Belgique en 2023 124
9,4 millions de Belges sur les réseaux sociaux 124
Classement chez les internautes de 16 à 64 ans 127
La place des réseaux sociaux dans la santé 128

Introduction

Le Réseau Santé Bruxellois se distingue en tant que **seul réseau de santé en Belgique à avoir une présence active sur les plateformes de médias sociaux.** Avec des pages sur Facebook, LinkedIn, X (anciennement Twitter), et depuis mars 2022 sur Instagram, nous ciblons principalement tous nos utilisateurs : les patients et les professionnels de la santé. Nous orientons nos communications vers les patients sur Facebook (cible moins jeunes entre

35 et 50 ans) et Instagram (cible jeunes entre 20 et 35 ans) tandis que LinkedIn est dédié aux professionnels de la santé, et X est une plateforme polyvalente.

Cette présence étendue sur les réseaux sociaux nous permet d'atteindre efficacement une large portion de la population bruxelloise, voire au-delà, **avec des ressources limitées**. C'est une stratégie dynamique qui nous permet d'engager, de maintenir et d'informer les citoyens en temps réel, sans contraintes temporelles.

En novembre 2022, nous avons renforcé notre équipe en recrutant une chargée de communication avec pour mission de développer nos activités sur les réseaux sociaux. **L'année 2023 a ainsi servi de période d'essai,** visant à accroître notre notoriété et à proposer un contenu diversifié sur chaque plateforme. L'objectif était d'analyser ce qui fonctionne le mieux pour notre organisation et notre public.

Les statistiques utilisées pour la rédaction de ce rapport ont été collectées mensuellement et consignées dans un fichier Excel, en utilisant les insights natifs des différentes plateformes (Meta, etc.). Il est important de souligner que chaque réseau ne fournit pas les mêmes données. Par exemple, au niveau de l'audience, les informations telles que le sexe et l'âge moyen de nos abonnés ne sont pas disponibles sur LinkedIn et X. De plus, il est à noter que Facebook et Instagram sont parfois regroupés en raison de leur affiliation à Meta Business.

Rapport 2023

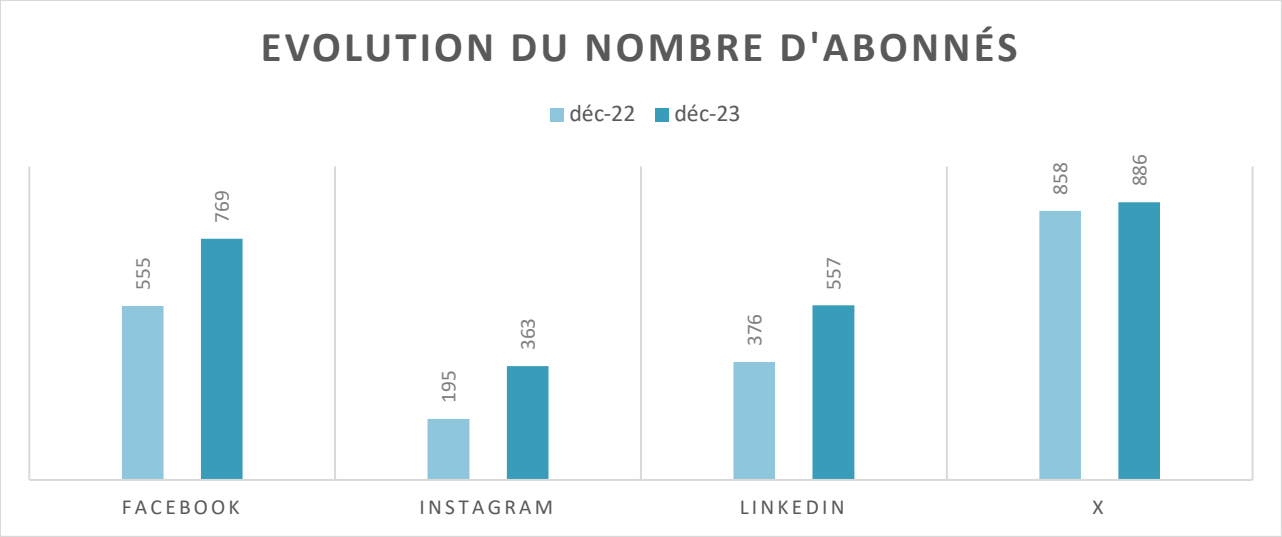
Objectifs & KPI – 2023

En 2023, notre focalisation principale s'est portée sur la cohérence des publications, l'accroissement de la notoriété, et l'objectif de générer du trafic. Les indicateurs clés de performance (KPI) fixés pour cette année sont répertoriés dans le tableau ci-dessous. Nous évaluerons tout au long de la section suivante (voir « Résultats 2023 ») dans quelle mesure ces objectifs ont été atteints.

KPI À ATTEINDRE POUR 2023	NOMBRE D'ABONNÉS	NOMBRE DE POSTS/MOIS
FACEBOOK	+30%	10
INSTAGRAM	+50%	5
LINKEDIN	+10%	7
TWITTER	+5%	2

Résultats – 2023

Audience



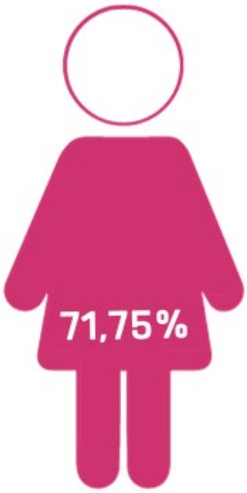
+39%
Meilleure augmentation de mai à juin (+107 abonnés)

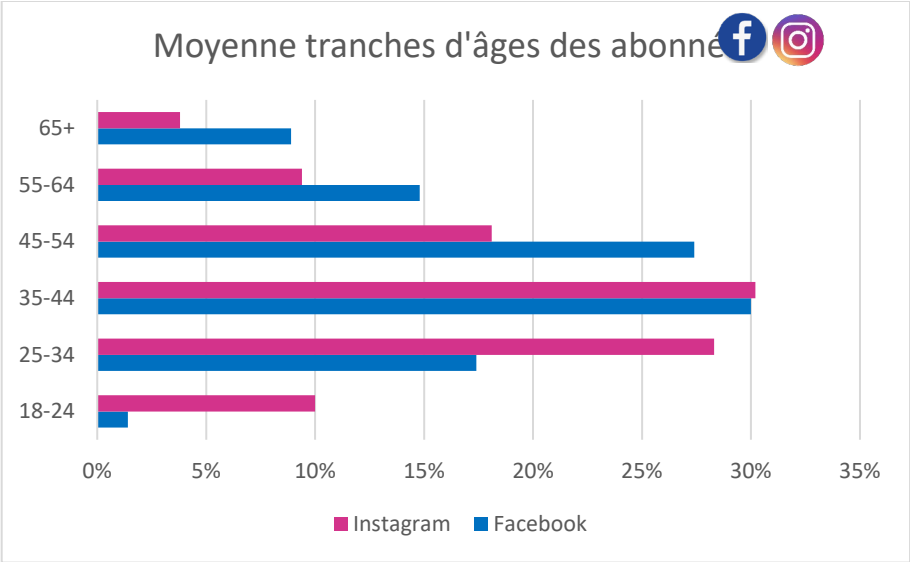
+86%
Meilleure augmentation de mai à juin (+25 abonnés)

+48%
Meilleure augmentation de septembre à octobre (+39 abonnés)

+3%
Meilleure augmentation d'avril à mai (+10 abonnés)

Les indicateurs fixés pour 2023 en ce qui concerne la croissance du nombre d'abonnés ont été non seulement atteints, mais largement dépassés. Il est particulièrement intéressant de souligner que la participation au Concours eSanté, organisé pendant la Semaine eSanté en juin dernier, a joué un rôle significatif dans cette augmentation. En effet, les participants étaient encouragés à suivre notre page Facebook pour être informés de l'annonce des gagnants. Entre mai et juin 2023, nous avons enregistré une augmentation de **+14% des abonnés sur Facebook et +7% sur Instagram.**





Le graphique reprenant la moyenne d'âge des abonnés compte les données d'Instagram et de Facebook car il n'est pas possible d'avoir ces informations dans les statistiques de LinkedIn et X.

Contenu

CONTENU	FACEBOOK	INSTA	LINKEDIN	X
NBR TOTAL DE POST	158	50	153	165
MOY. DE POST/MOIS	13	6	13	14
POST LE + LIKÉ	Atelier aidants proches	Pablo Andres	Info – évolution	Formations pro
POST LE + PARTAGÉ	Atelier aidants proches	Pablo Andres	SumEHR - Daniel	Semaine eSanté
POST LE + COMMENTÉ	Atelier aidants proches	Pablo Andres	SumEHR - Daniel	SumEHR – Albert
POST AVEC LE + D'IMPRESSIONS	Info – aktoren	Info - avantages	SumEHR Sophie	Formations pro

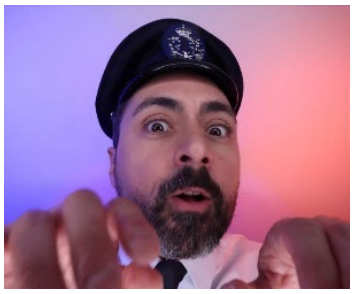
Une fois de plus, nous constatons que les objectifs que nous avions fixés pour 2023 en termes de nombre de publications mensuelles ont été surpassés sur toutes les plateformes. Cette analyse nous offre également des insights précieux sur les préférences de contenu de chaque réseau.

- Sur Facebook, l'accent semble être davantage mis sur l'information destinée aux patients.
- Instagram, quant à lui, privilégie le divertissement avec la vidéo de Pablo Andres et le contenu visuel, tel que les infographies.
- LinkedIn se distingue par son orientation vers un contenu informatif et professionnel, comme en témoignent les capsules vidéos du SumEHR.
- Enfin, X (ex-Twitter) se positionne comme un réseau social appréciant l'actualité et les événements, avec un contenu plus léger

Campagnes 2023

Tout au long de l'année, nous avons réalisé des campagnes publicitaires partagées sur nos Réseaux Sociaux. Ci-dessous un tableau reprenant l'intégralité de nos campagnes par mois.

Mars 2023



Pablo Andres

Avril 2023



Le printemps du Sumehr

Mai 2023



Le printemps du Sumehr

Juin 2023



Semaine eSanté

Septembre 2023



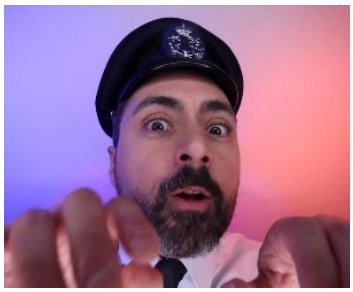
Agenda S2 Formations pro.



Atelier aidants proches

Octobre 2023

Novembre - Décembre 2023



Pablo Andres



Atelier semaine du numérique



Infographies (1ère vague)

Commentaires

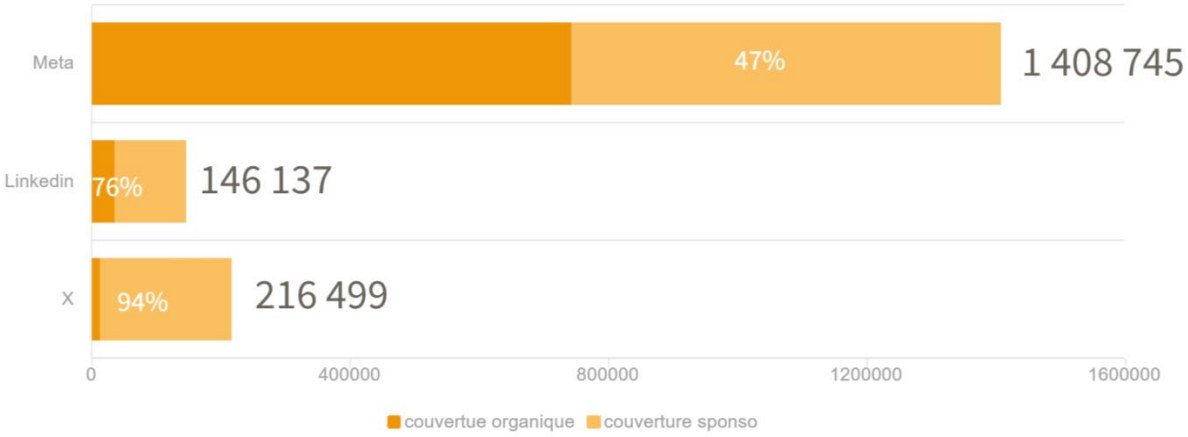
Les commentaires nous permettent de mieux comprendre les craintes et les besoins de nos utilisateurs.et en 2023, la plupart étaient positifs (contrairement aux années COVID où l'accès du patient à ses données de santé n'étaient pas encore dans les mentalités). Ce qui rend notre situation intéressante, c'est que **les citoyens ne partagent pas nécessairement le même point de vue sur la question de la santé numérique, ce qui les amène à interagir entre eux**. Cette diversité d'opinions s'avère enrichissante pour l'ensemble de la communauté.

Il est également pertinent de noter que les commentaires sont principalement concentrés sous nos publicités et non sur notre page Facebook. À ce jour, le Réseau Santé Bruxellois n'a pas été confronté à des "haters" prêts à commenter de manière systématiquement négative chacune de nos publications.





Portée



Il convient de souligner ici que les campagnes publicitaires ont joué un rôle significatif dans l'obtention de ces chiffres. La campagne qui a obtenu les meilleurs résultats en termes de couverture sur Facebook et Instagram a été **la Semaine eSanté et le concours eSanté**, générant 449 603 vues pour un budget de 3 300 €. Sur LinkedIn, la vidéo **capsule SumEHR** de Sophie (25 496 vues pour un budget de 80 €) et la formation professionnelle "Web café" en néerlandais (25 069 vues pour un budget de 70 €) se sont démarquées. Du côté de X, une seule sponsorisation a été menée : **l'agenda des formations professionnelles** (S2 2023), atteignant 204 000 vues pour un budget de seulement 58 €.

Une analyse plus détaillée du budget sera présentée ultérieurement dans le rapport, cependant, dès à présent, nous pouvons affirmer avec certitude que **l'investissement financier sur les réseaux sociaux s'avère efficace en termes de portée.**

Engagement

ENGAGEMENT	FACEBOOK	INSTA	LINKEDIN	X
RÉACTIONS TOTALES	1 798	1 004	322	
RÉACTIONS SPONSO	1 518 (54,2%)		16 (4,9%)	1,96%* en moyenne
COMMENTAIRES TOTAUX	92	9	20	
COMMENTAIRES SPONSO	81 (80,2%)		4 (20%)	
PARTAGES TOTAUX	257	-	65	
PARTAGES SPONSO	229 (89,1%)	-	0 (0%)	

Dans les statistiques de X, le calcul du taux d'engagement est directement disponible. *Selon le guide d'Adobe, *« les taux d'engagement ont tendance à être plus bas sur Twitter que sur Facebook. La plupart des gens considèrent qu'un taux d'engagement de 0,5 % est bon sur Twitter, et tout taux supérieur à 1 % est excellent. Les petites entreprises ayant un public engagé devraient viser un taux d'engagement supérieur à 1 %. »* Nous constatons que nous sommes bien positionnés selon ces critères.

En examinant le tableau, il est évident que Facebook est notre réseau social avec le plus fort

Budget	Facebook	Instagram	LinkedIn	X	Total
Réalisé (03.14-promo formations pro et capsules sumehr)	1 116,04 €		914,07 €	0,00 €	2 030,11 €
Réalisél (03.20-boost à l'année)	772,77 €		252,12 €	58,14 €	1 083,03 €
Total dépensé sur le budget annuel	**1 888,81 €**		**1 166,19 €**	**58,14 €**	**3 113,14 €**
Budget RS Semaine eSanté (03.08)	5 912,68 €		0,00 €	0,00 €	5 912,68 €
Total dépensé sur les RS en 2023	**7 801,49 €**		**1 166,19 €**	**58,14 €**	**9 025,82 €**

taux d'engagement, suivi de loin par LinkedIn. Une fois de plus, nous remarquons que la majorité de l'engagement est attribuable à la sponsorisation, en particulier pour les commentaires. Cet impact est significatif, notamment pour Instagram, qui doit quasiment tout son engagement à notre partenariat avec Pablo Andres.

Un objectif à envisager pour 2024 serait d'augmenter l'engagement de nos abonnés de manière organique, sans recourir systématiquement à la sponsorisation.

Budget – 2023

Comme indiqué précédemment, l'investissement budgétaire sur les réseaux sociaux en 2023 s'est révélé efficace pour atteindre nos divers objectifs. Cela s'est avéré nécessaire pour accroître notre notoriété, susciter l'engagement et augmenter notre trafic.

Points forts VS points faibles – 2023

POINTS FORTS	POINTS FAIBLES
Objectifs atteints	Pas beaucoup d'engagement
Alain Maron, ministre de la santé à Bruxelles nous suit sur X depuis mars 2023	Contenu pas toujours adapté pour Instagram



Concurrents - Partenaires – 2023

En ce qui concerne nos concurrents, parmi les quatre réseaux de santé belges, le Réseau Santé Bruxellois se distingue comme le seul à avoir une présence sur les réseaux sociaux. Plutôt que de considérer d'autres acteurs comme des concurrents à Bruxelles, nous les percevons davantage comme des partenaires précieux, jouant un rôle essentiel dans la transmission de l'information.
Nous exprimons une gratitude particulière envers des collaborateurs qui relaient presque systématiquement nos posts tels que Fabienne Van Dooren, Medipodcast, e-santewallonie, la LUSS, HealtOne, Numerikare, Medisphère, ainsi que nos collègues d'Abrumet.

Conclusion – 2023

En conclusion, l'année 2023 a été marquée par des avancées significatives pour le Réseau Santé Bruxellois sur les réseaux sociaux. Notre présence active sur Facebook, Instagram, LinkedIn, et X a démontré sa pertinence en atteignant et dépassant les objectifs fixés en termes de croissance du nombre d'abonnés et de régularité des publications. La diversité de notre contenu, adaptée à chaque plateforme, a permis de mieux cerner les préférences de notre public, renforçant ainsi notre notoriété.

Les campagnes publicitaires ont joué un rôle crucial, comme en témoignent les beaux résultats obtenus avec des investissements budgétaires raisonnables. Les partenariats stratégiques, tels que le Concours eSanté et la collaboration avec Pablo Andres sur

Instagram, ont considérablement stimulé l'engagement. Cependant, il est à noter que la majorité de cet engagement est encore liée à la sponsorisation.

L'interaction entre les citoyens, avec des opinions divergentes sur la santé numérique, a créé un dialogue enrichissant, renforçant la nature participative de nos plateformes. Les commentaires, bien que présents surtout sous nos publicités reflètent un équilibre entre retours positifs et négatifs, sans la présence notable de commentaires négatifs systématiques.

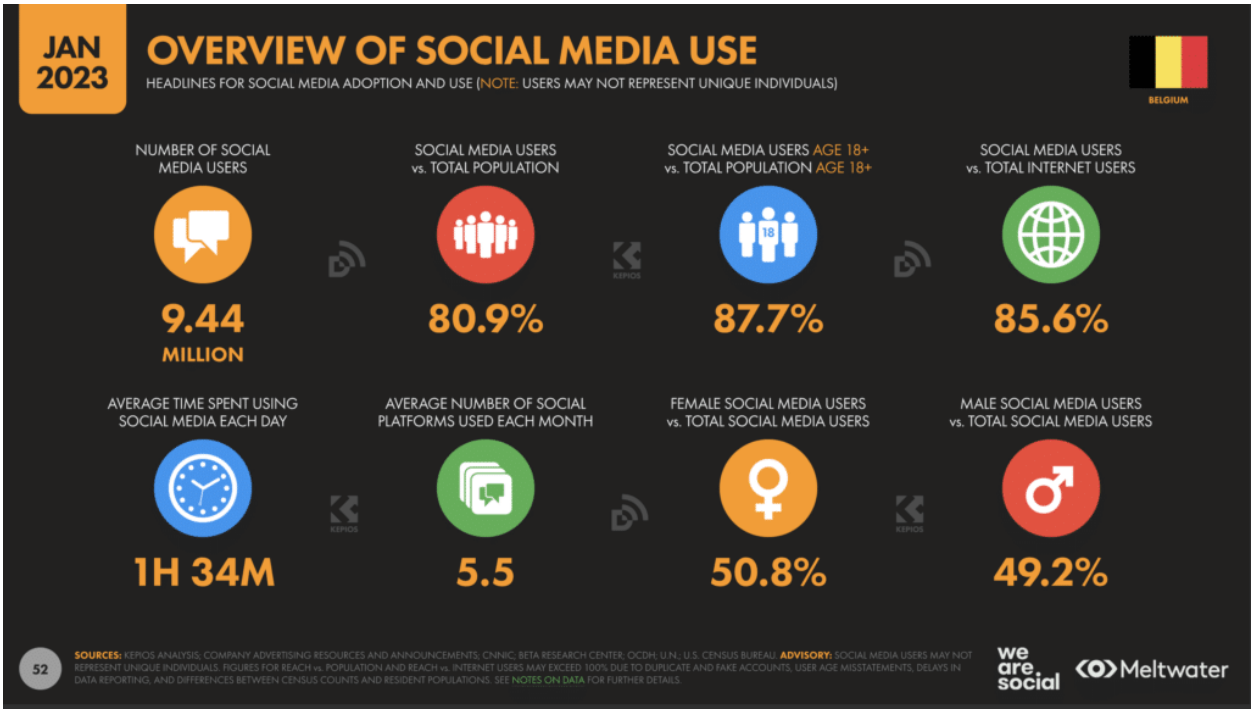
Il est également important de souligner que notre cible principale se compose principalement de femmes âgées de 25 à 55 ans. En envisageant l'année 2024, une stratégie pourrait consister à chercher à toucher davantage les hommes, tout aussi concernés par le partage des données de santé. Cette expansion de notre audience pourrait permettre une représentation plus équilibrée et une meilleure compréhension des besoins et des préoccupations de notre communauté dans son ensemble. En résumé, l'année 2023 a été caractérisée par des succès notables, mais elle a également jeté les bases pour une approche plus organique et diversifiée sur les réseaux sociaux dans les années à venir.

Statistiques réseaux sociaux en Belgique en 2023

(source https://www.xavierdegraux.be/reseaux-sociaux-belgique-statistiques-2023-etude)

9,4 millions de Belges sur les réseaux sociaux

Au total, toutes tranches d'âges confondues, 9,44 millions de Belges sont actifs/ves sur les réseaux sociaux (dont 50,8% de femmes), soit 80,9% de la population belge et 87,7% des 18 ans et plus.

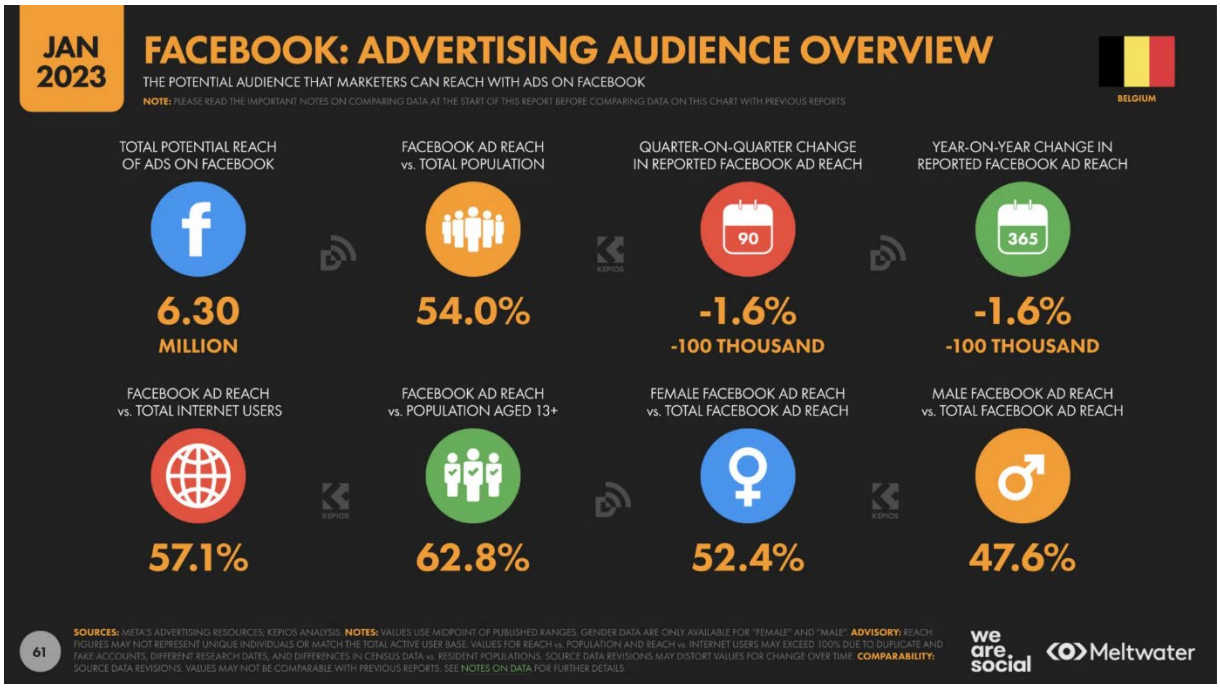


1-YouTube seul en tête

YouTube, dont on peut toujours débattre 107 ans sur le statut de « réseau social », est largement en tête du classement des réseaux sociaux en Belgique, avec une audience publicitaire totale de **9,44 millions de Belges** (-0,8% sur un an), dont 50,5% de femmes. Son taux de pénétration chez les Belges de plus de 18 ans est de 87,7%.

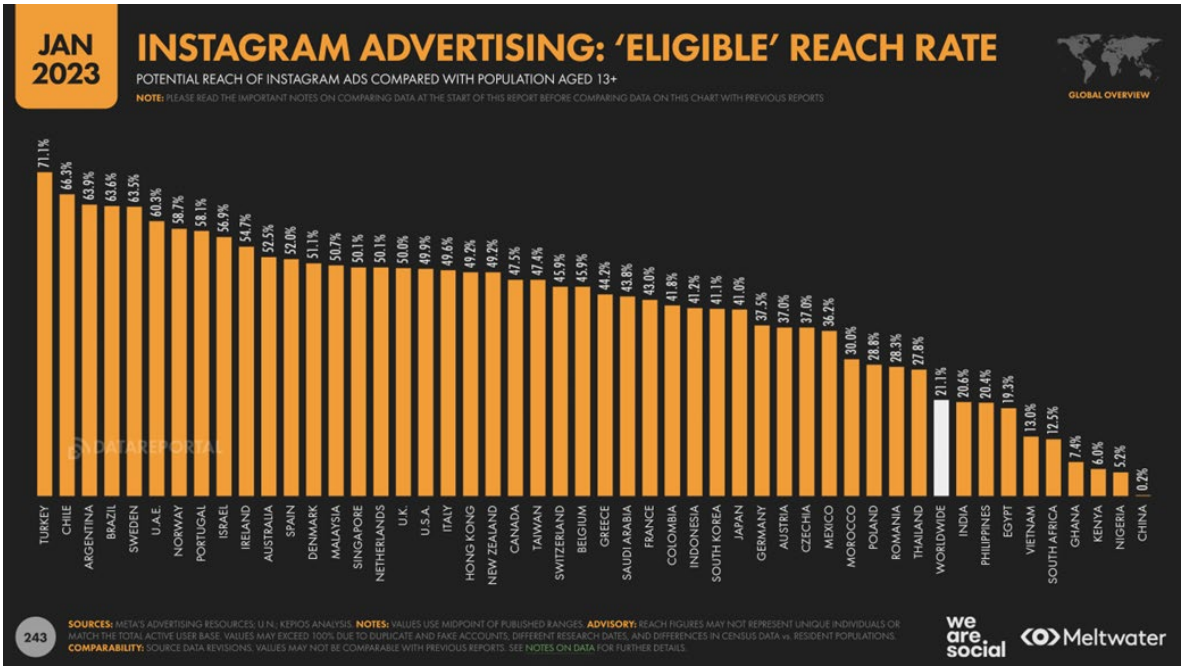
2-Facebook recule encore

En Belgique, l'audience publicitaire de Facebook, le navire amiral de Meta, atteint désormais 62,8% des plus de 13 ans (soit environ **6,3 millions de Belges**)… contre 64,3% début 2022 (-1,6%) et 69,7% début 2021. Et parmi ces 6,3 millions de Belges, les femmes représentent 52,4%.



3-Instagram chute encore lourdement

Le taux de pénétration d'Instagram chez les 13 ans et plus atteint désormais 45,9%, soit **4,6 millions de Belges** (dont 53,9% de femmes), contre 51,2% en janvier 2022 (-9,8%) et 54,4% en janvier 2021.



4- TikTok continue à exploser

En séduisant 37,7% des Belges de plus de 18 ans, soit 3,52 millions de Belges de plus de 18 ans (attention : les auteurs de l'étude de We Are Social / Meltwater n'ont pas accès aux données de TikTok pour les 13-18 ans, pourtant en nombre sur la plateforme), TikTok confirme son ascension en Belgique. L'an dernier, la filiale de ByteDance était pointée à 31,3% chez les 18 ans et plus.

Dans le marché, on estime actuellement l'audience publicitaire totale de TikTok à **4,2 millions de Belges**, comme je l'ai déjà précisé à plusieurs médias.

5- LinkedIn, la force tranquille

La portée publicitaire du réseau social professionnel LinkedIn s'élève en Belgique à **4,7 millions de membres** (+9,3%), dont 57,1% d'hommes.

Son taux de pénétration chez les seuls 18 ans et plus atteint désormais 50,3%, contre 46,3% il y a un an.

Mais on rappellera que sur LinkedIn, selon les sources, seuls 40 à 50% des membres sont véritablement actifs/ves au moins une fois par mois. Ce qui fausse évidemment toute comparaison avec les autres plateformes. Mais n'empêche pas les comparaisons entre pays.

6-Snapchat monte

Snapchat, lui aussi, poursuit sur sa lancée, en revendiquant désormais une présence dans la vie de 36,4% des Belges de plus de 13 ans, soit **3,65 millions d'individus** (dont 52% de femmes), contre 33,7% en janvier 2022 (+9%) et 32,8% un an plus tôt.

7- Pinterest se maintient

Après une année de recul, Pinterest maintient plus ou moins son taux de pénétration en Belgique (le 5ème au niveau mondial !), en touchant potentiellement **2,69 millions de Belges** (-0,3%), soit 26,8% des plus de 13 ans, contre 2,7 millions l'an dernier.

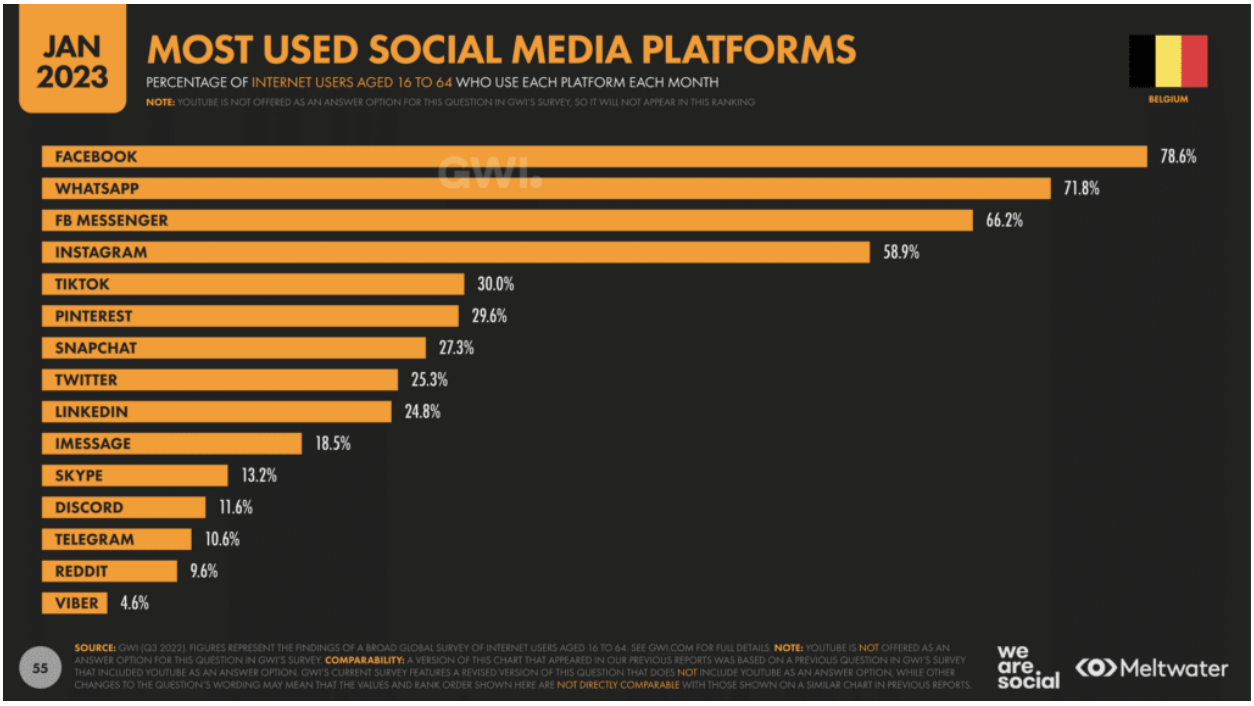
En Belgique comme à l'international, les membres de Pinterest sont toujours très majoritairement des femmes (78,4%).

8-Twitter gazouille comme jamais

Quant au petit oiseau bleu de Twitter, il s'est encore remplumé en 2022, malgré les Muskarades de son repreneur, en touchant **1,9 millions de Belges** (dont 68,2% d'hommes), soit 18,9% des Belges de plus de 13 ans, contre 13,6% il y a un an et 10,3% en 2021.

Classement chez les internautes de 16 à 64 ans

Si on se concentre uniquement sur un échantillon représentatif des internautes belges âgés entre 16 et 64 ans, et que l'on écarte YouTube tout en intégrant Whatsapp le classement établi dans cette étude est le suivant.



On notera que les 4 plateformes en tête sont les 4 plateformes du groupe Meta (Facebook, Whatsapp, Messenger et Instagram).

Derrière, au coude-à-coude, on retrouve TikTok et Pinterest.

L'étude complète de We Are Social / Meltwater pour la Belgique **:**

La place des réseaux sociaux dans la santé

Les réseaux sociaux et les forums de discussion prennent de plus en plus de place dans l'information sur la santé au point de créer de véritables communautés sur Internet. Voici les résultats d'un sondage de novembre 2018 réalisé par le Healthcare Data Institute (HDI) :

- 29 % des sondés ont déjà parlé de leur santé sur le web
- 73 % d'entre eux sur les réseaux sociaux, 67 % sur les forums et 29 % sur les communautés spécialisées
- 58 % des sondés pensent que les témoignages des autres patients apportent des informations importantes
- 45 % estiment que ces témoignages peuvent participer à l'évolution de la recherche.

Le baromètre Healthperanto 360 est une autre étude réalisée par des étudiants en marketing santé. Elle dévoile que 60 % de la communication santé concernent les réseaux en 2019 contre 23 % en 2013. Ils prennent une part considérable de la recherche d'informations, Twitter et LinkedIn étant en tête.

Annexe 6

KPI - Résultats 2023 et objectifs 2024

Abrumet
Résultats liés aux activités 2024-2028

n.a. = not available

			Résultats obtenu en 2023 (si disponible)	Objectif 2024	*Commentaires*
Structure		**Gestion de la structure**			
Sous-résultats 0	R.0.1	Nombre d'équivalents temps-plein employés réellement sur l'année (calcul Liantis-TBC selon disponibilité)	13,8	*TBC*	*Cet objectif sera à établir en fonction du plan adopté par les instances d'Abrumet pour mettre à disposition un coffre-fort et les fonctionnalités hub en FHIR.*
	R.0.2	Taux d'absentéisme moyen (calcul effectué par Liantis)	*18%*	*13,50%*	*Selon le calcul de Securex (White Paper téléchargeable), l'absentéisme moyen se serait élevé à 8,19% en 2022. Mais que faire d'un tel chiffre en pratique pour une toute petite structure comme la nôtre? Il peut par exemple suffire d'un collaborateur atteint d'une maladie chronique et d'un autre en burn-out pour gonfler ce chiffre considérablment. De plus, la loi encadre strictement les actions possibles.*
	R.0.3	Taux de rotation du personnel (nombre de départs de CDIs en cours d'année/nombre total de collaborateurs en poste en CDI au cours de l'année)	27,78%	16,67%	*2 départs (Nicolas; Axel début 2023pour cause de projets Brusafe+ bloqués) et 3 licenciements (Valérie, Guillaume et Sonia) dont 2 suite à la coupe de subsides. Ce chiffre est donc aussi à considérer au vu des circonstances.*
Mission 1A		**La maintenance et les nouveaux développements techniques du Réseau Santé Bruxellois (standard KMEHR) -** environnement développé et maintenu par la Fratem			
Résultat 1A		**Le Réseau Santé Bruxellois est opérationel pour le partage de données santé entre la première ligned'une part et les médecins hospitaliers d'autre part. Les généralistes se connectent et partagent les données de leurs patients grâce à leur Dossier Médical Informatisé. Les médecins hospitaliers se connectent grâce au logiciel informatique (DPI) installé au sein de leur infrastructure. Les patients peuvent y accéder grâce au portail du Réseau Santé Bruxellois.**			
Sous-résultats 1A	R.1A.1	% de temps durant lequel l'accès au Réseau Santé Bruxellois est opérationnel (à partir du changement d'hébergeur le 1er janvier 2025, nous pourrons fournir le % de down time. Ce KPI ne pourra pas encore être suivi en 2024 mais est déjà proposé pour mémoire.)	n.a.	-	*En principe, l'idéal serait de calculer % sans downtime. Mais nous ne disposons pas de ces chiffres pour l'instant de la part de l'hébergeur actuel. Voir avec le nouvel hébergeur. En attendant: oui/non*
	R.1A.2	Les utilisateurs sont prévenus dans x% des cas en cas de coupure prévisible/programmée du service.	100%	**100%**	*Ces chiffres s'entendent pour 2023 comme concernant les coupures de services qui nous sont communiquées par la Fratem. Pour le reste, se référer au commentaire ci-dessus. Dès 2025, nous souhaitons que ce chiffre s'applique à l'ensemble des downtimes.*
	R.1A.3	Les délais prévus dans le SLA du contrat Abrumet-hôpitaux est respecté dans x% des problèmes techniques relayés à la Fratem, sur base des informations fournies par le JIRA	n.a.	80%	*Jira Abrumet en production depuis 2024.*
	R.1A.4	Nombre total de **documents mis à disposition** au travers du Réseau Santé Bruxellois (au travers du hub et du coffre-fort KMEHR) et toujours disponible en ligne	79 932 941	94 663 670	
		Nombre total de documents **publiés au cours de l'année visée** (sans l'antériorité)	14 029 266	14 730 729	*Nous nous fixons comme objectif une croissance de 5%.*
	R.1A.5	Nombre total de **consultations**, sur l'année visée, au travers du Réseau Santé Bruxellois (au travers du hub et du coffre-fort KMEHR)	16 898 589	17 743 518	*Nous nous fixons comme objectif une croissance de 5%.*
	R.1A.6	Nombre total de **prestataires** inscrits au Réseau Santé Bruxellois	17 215	18 076	*Nous nous fixons comme objectif une croissance de 5%.* *Combien de professionnel sont actifs en Région bruxelloise? Un split par profession serait intéressant.*
		Nombre de médecins (généralistes et spécialistes, inscrits sur le Réseau Santé Bruxellois, diplomés ou en formation)	13 096		
		Nombre de multidiscipliaires	4 119		
	R.1A.7	Nombre total de **prestataires** qui ont publié un document dans le coffre-fort KMEHR	12 972	13 621	*Nous nous fixons comme objectif une croissance de 5%.*
	R.1A.8	Le nombre total de **prestataires non-médecins** qui ont publié un document dans le coffre-fort KMEHR	293	366	*Nous nous fixons comme objectif une croissance de 25%, vu la montée en puissance du multidisciplinaire au niveau des formations.*
	R.1A.9	Nombre total de **documents disponibles** dans le coffre-fort KMEHR (SumEHRs+schémas de médication+notes journal) à fin décembre de l'année visée	654 548	687 275	*Ce KPI est la somme des 3 KPIs ci-dessous. Nous nous fixons comme objectif une croissance de 5%.*
	R.1A.10	Nombre de **SumEHRs** disponibles à fin décembre de l'année visée dans le coffre-fort KMEHR	546 051	573 354	*Nous nous fixons comme objectif une croissance de 5%.*
	R.1A.11	Nombre de **schémas** de médication disponibles à fin décembre de l'année visée dans le coffre-fort KMEHR	102 074	107 178	*Nous nous fixons comme objectif une croissance de 5%.*
	R.1A.12	Nombre de **notes journal** disponibles à fin décembre de l'année visée dans le coffre-fort KMEHR	6 423	6 744	*Le chiffre 2023 est à confirmer. Nous nous fixons un objectif de croissance de 5%.*
	R.1A.13	Nombre de **patients disposant actuellement d'un SumEHR** dans le coffre-fort KMEHR	395 846	415 638	*Nous nous fixons comme objectif une croissance de 5%.*
	R.1A.14	Nombre de **patients uniques** qui se sont connectés au portail personnel au cours de l'année visée et ont consulté un document	170 133	178 640	*Nous nous fixons comme objectif une croissance de 5%.*
	R.1A.15	Nombre total de demandes de professionnels reçues au helpdesk (que ce soit par mail ou par téléphone) au cours de l'année visée	n.a.		*Il est utile d'effectuer la distinction entre presta libéral/organisation/patient et de distinguer incidents et autres types de demande* *Le détail par type de profession sera disponible dans le rapport annuel ou sur demande.*
	R.1A.16	Nombre total de demandes de professionnels en pratique libérale	n.a.		
	R.1A.17	Nombre total de demandes de professionnels travaillant en organisation (y compris fournisseurs de logiciels)	n.a.		
	R.1A.18	Nombre total de demandes de professionnels portant sur un incident	n.a.		
	R.1A.19	Nombre total d'autres demandes de professionnels	n.a.		
	R.1A.20	% de demandes de prestataires adressées au helpdesk traitées endéans les 3 jours ouvrables	n.a.	80%	*Idem*
	R.1A.21	% de demandes de prestataires adressées au helpdesk traitées endéans les 2 jours ouvrables	n.a.	60%	*Idem*
	R.1A.22	% de demandes de prestataires qui prennent plus de 3 semaines à être clôturées (on pense à celles nécessitant une intervention technique conséquente)	n.a.	10%	*Idem. Evidemment c'est ici un indicateur que nous souhaitons voir baisser.*
	R.1A.23	Taux de satisfaction des médecins généralistes (plutôt satisfaits ou plus) sur base des réponses à l'enquête diffusée au travers de la newsletter envoyée.	n.a.	70%	*Une enquête de satisfaction est prévue au Q1 2024.*
	R.1A.24	Taux de satisfaction des prestataires hospitaliers (plutôt satisfaits ou plus) sur base des réponses à l'enquête diffusée au travers de la newsletter envoyée.	n.a.	70%	*Une enquête de satisfaction est prévue au Q1 2024.*
Mission 1B		**Développements et maintenace en vue d'enregistrer et mettre à disposition les données de vaccination**			
Résultat 1B		**Le Réseau Santé Bruxellois est opérationel pour la saisie et la mise à disposition des données vaccination (toutes vaccinations)**			
Sous-résultats 1B	R.1B.1.	Nombre de prestataires ayant encodé une vaccination au cours de l'année visée dans le coffre-fort FHIR	n.a.	100	
	R.1B.2.	Nombre de caresets vaccinations administrées enregistrés en FHIR dans le coffre-fort	790	2 369	*Estimation sur base du nombre total de vaccinations encodées à ce jour pour Bruxelles et la Wall*
Mission 2		**Le développement, la maintenance et l'upgrade d'un coffre-fort FHIR mis à disposition de la première ligne**			
Résultat 2		**Les prestataires multidisciplinaires de la première ligne de soins et les patients peuvent échanger des données structurées selon les normes internationales FHIR**			
Sous-résultats 2	R.2.1	% de temps durant lequel l'accès au coffre-fort FHIR est opérationnel en production (si ce service est fourni par la Fratem, à partir du changement d'hébergeur le 1er janvier 2025, nous pourrons fournir le % de down time. Ce KPI ne pourra pas encore être suivi en 2024 mais est déjà proposé pour mémoire.)	-	95%	

	R.2.2	% de caresets pouvant être hébergé dans le coffre-fort FHIR endéans les 9 mois suivant la publication offcielle du carest par l'INAMI	-	75%	
	R.2.3	Nombre total de **prestataires** qui ont publié des données dans le coffre-fort FHIR	31	300	*Il s'agit d'une estimation, dans le cadre du test de l'app qui regroupait des membres de l'équipe Abrumet, des médecins tests, d'autres pestataires tests, et des patients.*
	R.2.4	Nombre total de **prestataires non-médecins** qui ont publié des données dans le coffre-fort FHIR	n.a.	20	
	R.2.5	Nombre total de **records** publiés dans le coffre-fort FHIR à fin décembre de l'année visée (le FHIR étant granulaire on ne peut plus parler de "documents")	31	1000	
Mission 3		**Le suivi de la roadmap en matière d'eSanté**			
Résultat 3		**La Région Bruxelloise participe à la construction et au suivi du Plan eSanté, copiloté par le Fédéral et les entités fédérées**			
Sous-résultats 3	R.3.1.	Le Cabinet du Minsitre concerné par l'eSanté et la COCOM disposent des informations stratégiques et des recommandations en vue de pouvoir remettre une recommandation éclairée au ministre ou répondre aux questions parlementaires: % de réponses apportées aux demandes dans les 10 jours ouvrables	100%	95%	*Prudence par rapport à la mise en place d'un nouveau cabinet.*
Mission 4A		**L'information et la formation des acteurs professionnels concernés par l'eSanté en Région Bruxelloise**		**Objectif 2024**	
Résultat 4A		**Les différents acteurs concernés par l'eSanté en Région Bruxelloise (médecins, prestataires de soins) connaissent le Réseau Santé Bruxellois et sont capables de l'utiliser au mieux**			
Sous-résultats 4A	R.4A.1.	Les pages du site web présentant les formations disponibles en matière d'eSanté aux divers professionnels de la santé sont à jour: le programme de formation y est inséré x jours avant le démarrage du programme.	15 jours	20 jours	*Nous ambitionnons d'être prêts un peu plus tôt au niveau communication vers les prestataires.*
	R.4A.2.	% des prestataires faisant une demande d'aide technique individuelle à distance qui l'obtiennent endéans les 5 jours ouvrables (TeamViewer)	100%	95%	*Prudence par rapport à la connexion du multidisciplinaire qui pourrait amener une forte croissance du volume des demandes. Adapté pour inclure le délai*
	R.4A.3.	% des hôpitaux aigüs bruxellois contactés personnellement par téléphone en vue de leur proposer d'organiser une séance d'information destinée aux personnes (spécialistes/assistant.e.s) qui sont en charge de publier des documents hospitaliers et/ou consulter les SUMEHRs des patients.	45%	90%	*5 hôpitaux qui ont été contactés personnellement ou qui ont répondu à notre email*
	R.4A.4.	Nbre de séances d'information et sensibilisation pour les prestataires hospitaliers en hôpitaux aigüs (ou 100% des demandes satisfaites si demande < 6), en présenciel ou à distance.	2	6	*Vacance du poste de Responsable Formations et en 20bsence Chargée de Projets Junior en 23.*
	R.4A.5.	Nombre de prestataires de soins prestataires extra-hospitalier suivant une formation collective, en présentiel ou à distance.	382	450	
	R.4A.6	% de patients disposant d'un SUMEHR (KPI exigé par l'INAMI dans le cadre du programme formations)	35%	55%	*Indice calculé sur base du KPI R.1A.13*
	R.4A.7	Nombre de séances de formations collectives dispensées en présentiel ou à distance	29	-	*2023: 29 dispensées sur 60 programmées. A noter qu'on ne peut pas se fixer d'objectifs au vu de la suppression de certaines séances si nécessaire, par souci d'efficacité.*
	R.4A.8	Seuil minimal d'inscrits par formation	6	10	
	R.4A.9	Nombre d'inscrits en moyenne par séance de formation effectivement dispensée	21	25	*2023: 580 inscrits aux 29 formations dispensées, mais seulement 34% de formations avec ≥ 15 inscrits, et 21% de formations avec ≥ 20 inscrits*
	R.4A.10	Nombre de participants effectifs par séance de formation effectivement dispensée	13	16	*382 participants aux 29 formations dispensées, mais seulement 31% de formations avec ≥ 10 participants, et 21% de formations avec ≥ 15 participants*
Mission 4B		**L'information et la formation des patients en Région Bruxelloise**			
Résultat 4B		**Les différents acteurs concernés par l'eSanté en Région Bruxelloise (médecins, prestataires de soins et patients) connaissent le Réseau Santé Bruxellois et sont capables de l'utiliser au mieux**			
Sous-résulta	R.5.1	Nombre de visiteurs uniques sur le site web au cours de l'année	123 487	124 722	*Vu le budget média diminué de 50% et la fin de l'effet COVID, nous nous fixons l'objectif de 1% de croissance.*
	R.5.2	Nombre total de pages vue sur le site web au cours de l'année	327 000	330 270	*Vu le budget média diminué de 50% et la fin de l'effet COVID, nous nous fixons l'objectif de 1% de croissance.*
	R.5.3	Croissance du trafic (Nombre visiteurs uniques) du site web le mois où a lieu la semaine e-santé par rapport au mois précédent	57%	50%	*En 2024, le budget media de la semaine eSanté sera divisé par 2.*
	R.5.4	Nombre de visites de la landing page spécifique "semaine e-santé"	5800	5000	*En 2024, le budget media de la semaine eSanté sera divisé par 2.*
	R.5.5	% de satisfation (personnes satisfaites ou plus) des utilisateurs de notre site Internet	n.a.	70%	
	R.5.6	Croissance du nombre de patients uniques qui se sont connectés au portail versus mois précédent durant la semaine eSanté	6,2%	6,2%	
	R.5.7	Croissance du nombre de patients uniques se rendant sur notre site web au cours de l'année versus année précédente	-32%	1%	*La diminution de 2023 s'explique par la fin de l'effet COVID.*
	R.5.8	Nombre d'abonnés sur Facebook	769	884	*Au cours de 2023, nous avons atteint une croissance de 39% par rapport à 2022. Mais le budget de nos campagne sur les réseaux sociaux sera moindre en 2024. Nous fixons dès lors l'objectif de 15% de croissance en 2024.*
	R.5.9	Nombre d'abonnés sur LinkedIn	557	696	*Au cours de 2023, nous avons atteint une croissance de 48% par rapport à 2022. Mais le budget de nos campagne sur les réseaux sociaux sera moindre en 2024. Nous fixons dès lors l'objectif de 25% de croissance en 2024.*
	R.5.10	Nombre d'abonnés sur Instagram	363	472	*Au cours de 2023, nous avons atteint une croissance de 86% par rapport à 2022. Mais le budget de nos campagne sur les réseaux sociaux sera moindre en 2024. Nous fixons dès lors l'objectif de 30% de croissance en 2024.*
	R.5.11	Nombre d'abonnés sur X (ex-Twitter)	886	904	*Au cours de 2023, nous avons atteint une croissance de 3% par rapport à 2022. Nous fixons dès l'objectif de 2% de croissance en 2024.*
	R.5.12	Nombre de vues sur Facebook (couverture)	1 215 874	1 250 000	*Nous fixons une couverture légèrement au dessus de 2023 car le budget a été réduit.*
	R.5.13	Nombre d'interactions (réactions, commentaires, partages) sur Facebook	2 147	2 300	
	R.5.14	Nombre de vues sur LinkedIn	146 137	150 000	
	R.5.15	Nombre d'Interactions (réactions, commentaires, partages) sur LinkedIn	407	510	
	R.5.16	Nombre de contacts uniques destinataires de l'ensemble de nos newsletters, hors contacts IT.	5 371	5 908	*Nous nous fixons un objectif de croissance de 10% en 2024*
	R.5.17	Taux d'ouverture de la newsletter	38%	**40%**	*Le taux d'ouverture de la newsletter était exceptionnel en 2023: nous serions heureux de nous maintenir à un niveau de 40%.*
	R.5.18	% de satsifaction (personnes plutôt satisfaites ou plus) concernant les newsletters	n.a.	70%	*Mise en place d'un sondage envoyé en fin d'année dans la newsletter en question*
	R.5.19	Nombre total de demandes de patients reçues au helpdesk (que ce soit par mail ou par téléphone)	n.a.	-	
	R.5.20	Nombre total de demandes de patients portant sur un incident	n.a.		
	R.5.21	Nombre total d'autres demandes de patients	n.a.		
	R.5.22	% de demandes patients adressées au helpdesk traitées endéans les 3 jours ouvrables	n.a.	90%	
	R.5.23	% de demandes patients adressées au helpdesk traitées endéans les 2 jours ouvrables	n.a.	75%	
	R.5.24	Pourcentage maximum de demandes qui prennent plus de 3 semaines à être clôturées	n.a.	5%	
		Indicateurs additionnels			
	R.AD.1	Davantage de médecins généralistes publient activement des SUMEHRs: croissance en % du nombre de médecins ayant publié au moins 100 SUMEHRs par rapport à l'année précédente.	19,8%	20%	*2022: 660 médecins avaient publié au moins 100 SUMEHRs, contre 791 en 2023. Nous tenterons de maintenir cette belle croissance.*

R.AD.2	Davantage de médecins généralistes consultent activement les documents à disposition sur le Réseau Santé Bruxellois: croissance du nombre de médecins généralistes ayant effectué au moins 100 consultations par rapport à l'année précédente.	12%	12%	*2022: 3.151 médecins généralistes avaient consulté au moins 100 SUMEHRs, contre 3.521 en 2023. Nous tenterons de maintenir cette belle croissance.*
R.AD.3	Croissance du nombre de patients disposant d'un SUMEHR par rapport à l'année précédente	16%	18%	*2022: 455.358 patients avaient un SUMEHR, contre 528.714 en 2023. Nous tenterons d'améliorer encore un peu cette belle croissance.*
R.AD.4	Croissance de consultation des SumEHR par rapport à l'année précédente.	239%	20%	*2022: 104.297 consultations de SUMEHRs, contre 353.556 en 2023. A mettre peut-être sur le compte de notre campagne "Printemps du SUMEHR"? Nous allons essayer de poursuivre cette envolée, notamment grâce au renforcement des sessions d'information en hôpital.*



Nombre de membres des instances lisant les rapports annuels, y compris les indicateurs de performance qui y seront présentés ;-)