

RAPPORT DE GESTION

2015



Fin 2015

**18'000 spécialistes
de la santé**

disposent d'une identité HIN.

1,6 million

d'e-mails ont été envoyés en 2015 à des boîtes de
messagerie HIN, hors spams.

Le **taux de satisfaction
de nos clients**

vis-à-vis du service à la clientèle et du support

est de 5,5 sur 6.

Dans le cadre du renouvellement
de la plateforme HIN, nous avons migré plus de

60 applications.

<u>Conseil d'administration et direction</u>	<u>4</u>
<u>Éditorial: Nous sommes prêts et entamons la dernière étape</u>	<u>5</u>
<u>Rétrospective annuelle</u>	<u>6</u>
<u>Focus</u>	<u>8</u>
<u>Équipe</u>	<u>12</u>
<u>Finances</u>	<u>14</u>
<u>Impressum</u>	<u>16</u>

Conseil d'administration



«HIN est paré
pour l'avenir.»

Dr méd. Urs Stoffel
président du Conseil
d'administration, membre
du Comité central FMH

Membres

Anne-Geneviève Bütikofer, secrétaire générale FMH

Anton Prantl, président de la Direction de la Caisse des Médecins

Lukas Fässler, avocat et spécialiste en informatique, FSDZ Rechtsanwälte & Notariat AG Zug

Marc Henri Gauchat, Dr méd., spécialiste en médecine générale, FMH

David Voltz, COO, OFAC

Direction



Christian Greuter, CEO

Christian Greuter est directeur général de HIN. Il est responsable de la coordination générale et de la prospection du marché.



Lucas Schult, CIO

Lucas Schult est CIO. Membre de la direction, il est responsable de l'ensemble des systèmes d'information de HIN.



Catherine Aeberhard, CFO

CFO, Catherine Aeberhard dirige les services généraux et assume la responsabilité des finances, de l'administration et des ressources humaines. Elle est membre de la direction.

Nous sommes prêts et entamons la dernière étape

Chers actionnaires, clients et partenaires,

La numérisation s'impose à grande vitesse. Parallèlement, les risques augmentent sur Internet, comme en témoignent les récentes attaques de pirates informatiques contre des hôpitaux. Les grands enjeux sont la protection et la transmission sécurisée des données de santé. Il est donc capital de prendre des mesures de protection adéquates. Nous l'avons compris et considérons la protection des données de santé comme notre compétence-clé.

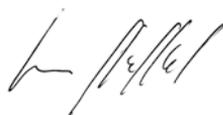
En mars 2015, les actionnariats de Health Info Net AG, TrustX Management AG et BlueCare AG ont été dissociés. La FMH et la Caisse des Médecins ont racheté les parts des actionnaires sortants de BlueCare AG et de Zur Rose AG. HIN est donc totalement sous le contrôle majoritaire du corps médical suisse. L'entreprise est à présent gérée avec de nouvelles structures de gouvernance transparentes et se concentre encore davantage sur son cœur de métier. En dépit des défis qui résultent de cette restructuration dans l'activité opérationnelle, l'exercice 2015 a été extraordinairement bon.

En été, nous avons acquis de nouveaux locaux à Glatbrugg. Toutes les fonctions de direction sont à présent réunies sur un même site. En outre, des spécialistes supplémentaires sont venus renforcer l'équipe. Fin 2015, nous avons atteint les 18 000 identités HIN. Outre notre segment-clé des médecins, nous avons pu gagner des segments voisins, comme les soins, les autorités, les assurances et les presta-

taires non universitaires. «Golden Standard» pour l'échange sécurisé de données et l'identité numérique dans le secteur de la santé suisse, HIN est de plus en plus appliqué aussi dans d'autres secteurs.

La loi sur le dossier électronique du patient (LDEP) a été adoptée en juin 2015 et devrait entrer en vigueur en 2017. En tant que fournisseur d'ID et prestataire pour la transmission sécurisée de données, nous sommes prêts pour réussir cette mutation. Qui plus est, nous proposons une infrastructure et des services permettant à nos membres de participer aisément et en toute sécurité au DEP. L'infrastructure de base eHealth mise en place avec nos partenaires propose aux prestataires, mais aussi aux communautés et communautés de référence, une possibilité d'affiliation et d'utilisation aisée et peu coûteuse pour toutes les questions liées au dossier électronique du patient.

HIN remercie ses clients et partenaires pour la confiance qu'ils lui témoignent et pour leur formidable collaboration. Un grand merci à nos collaborateurs et fournisseurs pour leur implication et pour l'énergie qu'ils déploient au profit des objectifs et des projets de HIN.



Dr méd. Urs Stoffel
Président du CA



Christian Greuter
CEO

Janv.

Du 29 au 31 janvier**Congrès Quadrimed à Crans-Montana**

Au congrès des médecins de Crans-Montana, HIN et sa représentation romande Ctésias rencontrent traditionnellement des clients et des intéressés. Si l'année précédente, la manifestation avait été principalement consacrée au service Covercard HIN, les nouvelles affiliations d'institutions de Suisse romande sont le sujet essentiel de 2015.

Fév.

Mars

30 mars**Dissociation de l'actionariat et nouvelles structures de gouvernance**

En mars, les actionnaires de Health Info Net AG, TrustX Management AG et BlueCare AG sont dissociés. La FMH et la Caisse des Médecins rachètent les parts des actionnaires sortants de BlueCare AG et de Zur Rose AG. Health Info Net AG est donc totalement sous le contrôle majoritaire du corps médical suisse. L'entreprise est à présent gérée avec de nouvelles structures de gouvernance transparentes et se concentre encore davantage sur son cœur de métier.

Avr.

1^{er} juin**Acquisition de nouveaux locaux à Glattbrugg**

Après le départ de BlueCare, nous faisons l'acquisition de nouveaux locaux à Glattbrugg, localité jouissant d'une position centrale. D'ici la fin de l'année, toutes les fonctions de direction y seront transférées. Le service à la clientèle et le support resteront cependant à Winterthur.

23 juin**Lancement de la Sécurité de l'information dans le cadre de la conférence «Sécurité de l'information dans le domaine de la santé» de la Haute école de Lucerne**

Quelque 130 personnes assistent à la première édition de la nouvelle conférence. Les données de santé doivent être sécurisées. Néanmoins, la pression croissante sur les coûts contraint les prestataires de services à traiter les données de plus en plus rapidement. Cet antagonisme est le sujet de la conférence. HIN est présent et prend en charge l'exposé principal «Sécurité de l'information dans le domaine de la santé».

18 avril**Congrès des Jeunes médecins de premier recours Suisses, Thoune**

Le Congrès des Jeunes médecins de premier recours Suisses à Thoune était placé sous la devise «Together for a new generation». Conjointement avec la FMH et les FMH Services, HIN y est présent sur un stand.

Mai

Juin

Juil.

20 mai et 2 juin**Lancement de la migration IAM**

Dans le cadre de deux événements clients, plus de 60 prestataires de services s'informent sur la migration à venir et sur le renouvellement du système central de gestion des identités et des accès (IAM). Avant la migration, toutes les applications subiront un contrôle en profondeur.

25/26 juin**Session de formation continue du CMPR**

Cette année, la session de formation continue du Collège suisse de médecine de premier recours (CMPR) organisée au Centre de la culture et des congrès de Lucerne (KKL) est placée sous la devise «Ordre et chaos». HIN est présent sur un stand commun avec la FMH et les FMH Services. C'est l'occasion de répondre à de nombreuses questions relatives aux projets actuels et futurs pendant que le support sur place aide les participants pour les questions techniques.

10 novembre

Renouvellement du système central de gestion des identités et des accès IAM 3.0

Le 10 novembre, le nouvel IAM 3.0 de HIN est mis en ligne. Il simplifie encore davantage la gestion des applications protégées par HIN. Le renouvellement de notre système IDM, basé actuellement sur Nevis, refonde complètement la plate-forme et permet de disposer de nouvelles fonctions.

11 décembre

Le nouveau site web HIN est mis en ligne

Le nouveau site web HIN adaptatif est enfin en ligne: design plus moderne, nouvelle présentation de la recherche des produits et adaptation aux appareils mobiles.

29 septembre

HIN décroche le mandat pour la mise en œuvre du projet eHealth eMediplan du canton de Zoug.

Le canton de Zoug lance un premier projet de mise en œuvre eHealth, sous la conduite de la Société des médecins du canton de Zoug. HIN décroche le mandat de mise en œuvre de ce projet selon les recommandations d'eHealth Suisse et les prescriptions de la LDEP.

31 décembre

La HIN Community s'agrandit

Fin 2015, 18 000 abonnés HIN sont joignables en toute sécurité via HIN, soit près de 7% de plus que l'année précédente. Plus de 450 institutions font également partie de la HIN Community.

Août

27/28 août

Swiss Family Docs

Sous la devise «Compétences-clés de A à Z», la Swiss Family Docs Conference est organisée dans la BERNEXPO. HIN est présent sur un stand avec la FMH, les FMH Services et les EMH et propose un support sur place aux clients HIN.

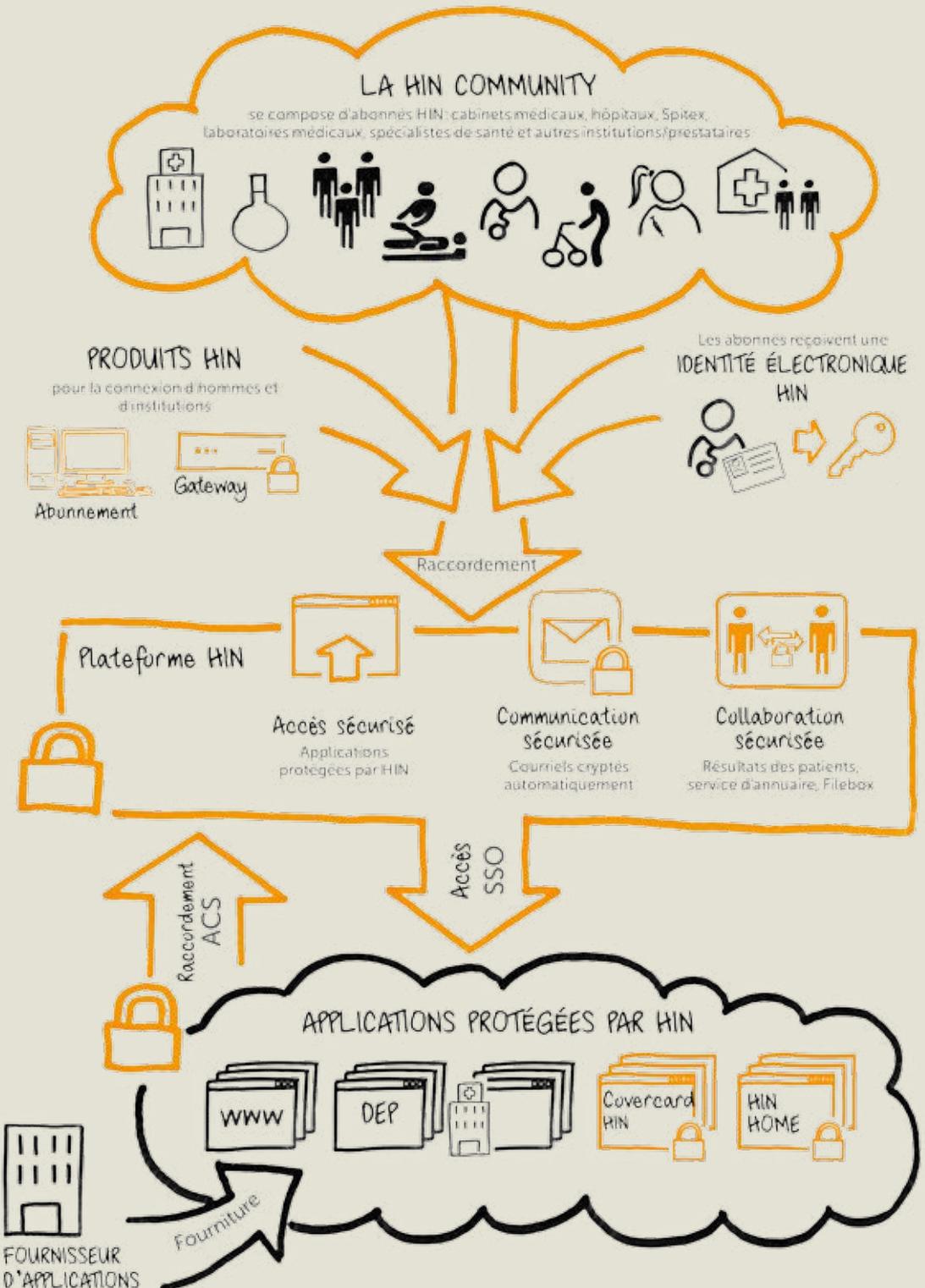
1^{er} septembre

Tumorboard virtuel

Un prototype est créé pour le projet Tumorboard virtuel lancé en mai avec le Swiss Cancer Network. Grâce à une infrastructure vidéo HIN adéquate, des tumorboards devraient être créés indépendamment du lieu. Avantage principal: les HIN Boards permettent aux patients de s'inscrire en bénéficiant de la protection de leurs données, tandis que les cas discutés sont visés grâce à l'identité électronique de HIN et cryptés avant d'être archivés.



L'univers HIN plus sûr



«Jamais la protection des données de santé dans le monde numérique n'a été aussi importante qu'aujourd'hui.»

La protection des données de santé et l'échange électronique sécurisé d'informations en matière de santé revêtent une priorité absolue. Christian Greuter, directeur de HIN, nous explique pourquoi il en est ainsi.



Christian Greuter, **CEO**

Ingénieur en informatique, expert en bases de données décentralisées et en sécurité informatique

Le Parlement a adopté la loi sur le dossier du patient (LDEP) en juin 2015. Celle-ci devrait entrer en vigueur en 2017. Quels sont selon vous les avantages du dossier électronique du patient?

Le dossier électronique du patient est un dossier virtuel qui permet aux spécialistes de santé impliqués dans le traitement d'accéder aux données médicales d'un patient enregistrées de manière décentralisée (analyses, ordonnances ou rapports radiologiques). Le patient a la possibilité de télécharger lui-même des données le concernant dans son dossier électronique et de les rendre accessibles aux spécialistes de santé qui le traitent. Le dossier virtuel offre l'avantage de renforcer la qualité du traitement médical, d'améliorer les processus de traitement, et d'accroître la sécurité du patient ainsi que l'efficacité du système de santé. En outre, il développe la compétence en matière de santé du patient. Les patients décident eux-mêmes s'ils souhaitent ouvrir un dossier électronique. Ils doivent au préalable s'informer sur le fonctionnement de celui-ci. L'autorisation d'ouverture d'un dossier électronique peut être révoquée à tout moment sans motif.



«Il faut un contrôle d'accès strict aux données sensibles. C'est en effet la seule manière de préserver la confiance des patients.»

Quel est le degré de sécurité du dossier électronique du patient?

Si les patients ont accès à tout moment à toutes les données et à tous les documents de leur dossier électronique, les spécialistes de santé peuvent quant à eux uniquement consulter le dossier électronique du patient s'ils sont affiliés à une communauté de référence ou à une communauté certifiée et si le patient leur a donné les droits d'accès correspondants. Tout accès au dossier électronique du patient est consigné. Le patient peut à tout moment consulter le récapitulatif des données récoltées, ce qui lui permet d'avoir le contrôle des accès à son dossier électronique. Les patients ou spécialistes de santé qui souhaitent consulter un dossier électronique doivent s'identifier au moyen d'une identité électronique. Le moyen d'identification utilisé à cet effet doit provenir d'un émetteur certifié, comme HIN, afin de garantir la sécurité des données.

Quels sont les avantages du dossier électronique du patient?

Étant donné que tous les soignants ont à tout moment accès aux informations et documents pertinents du patient en différents lieux et qu'ils peuvent par exemple s'informer sur les antécédents médicaux ou intolérances aux médicaments, les examens pratiqués à double et les longues recherches d'informations peuvent être évités. Dans le cadre des soins in-

tégrés et de la collaboration interdisciplinaire des spécialistes de santé, l'efficacité des procédures s'en trouve renforcée. L'important, c'est que le traitement des données personnelles soit régi précisément. Il faut un contrôle d'accès strict aux données sensibles. Celles-ci ne doivent en aucun cas être commercialisées. C'est en effet la seule manière de préserver la confiance des patients.

On appelle sécurité de l'information les caractéristiques des systèmes de traitement de l'information qui garantissent la confidentialité, la disponibilité et l'intégrité des données.

Et c'est ainsi en pratique. Le thème de la disponibilité est capital pour de nombreux patients. Ils veulent en effet que leurs spécialistes de santé puissent accéder plus simplement aux informations les plus diverses de leur historique de santé. Comme indiqué précédemment, ils décident eux-mêmes s'ils souhaitent ouvrir un dossier électronique et qui peut y accéder. La confidentialité est ainsi garantie. Toutes les données sont ensuite virtuellement accessibles en un seul et même lieu et ne doivent plus être recherchées à différents endroits comme à l'hôpital, chez le médecin, à la pharmacie, dans l'établissement médico-so-

cial ou auprès de Spitech. Une avancée qui favorise l'intégrité et la cohérence des données. En outre, les patients peuvent consulter leurs propres données médicales via leur dossier électronique.

Quels sont les risques inhérents au dossier électronique du patient?

Beaucoup de patients craignent que leurs données ne tombent dans de mauvaises mains et qu'ils en subissent les conséquences, par exemple, pour leurs assurances, sur le marché du travail ou dans la sphère privée. Pourtant, la proposition de loi sur le dossier électronique du patient comporte de nombreuses mesures de sécurité visant à prévenir tout accès non autorisé à ces données sensibles. Qui plus est, l'accès est limité aux spécialistes de santé enregistrés. Les caisses d'assurance-maladie et l'employeur n'ont pas accès au dossier électronique du patient. Pour



garantir cette sécurité, le chiffrement du trafic de données et un mot de passe sont loin d'être suffisants. L'un des grands défis concernant la sécurité des données réside dans la protection du dernier tronçon entre le spécialiste de santé et le dossier du patient. L'objectif doit être d'assurer une protection maximale avec un terminal et un canal de communication sécurisés ainsi qu'une authentification garantie au moyen d'une identité électronique. Il est impératif que seules les personnes autorisées puissent consulter ces informations personnelles. Pour ce faire, comme dans le monde réel, une identification sûre et garantie est nécessaire. L'identité électronique que nous obtenons chez HIN assure une sécurité accrue.

Quel est le rôle de l'humain dans le dossier électronique du patient?

En dépit de toutes les technologies modernes, l'être humain joue un rôle capital dans la sécurité des données. Citons tout d'abord la sensibilisation des utilisateurs qui doivent être conscients des risques liés à l'utilisation de telles bases de données. Car la technologie la plus sûre ne pourra rien si l'être humain est imprudent voire malveillant. L'imprudence en matière de données numériques est devenue un thème de société. La sécurité des données sensibles ne concerne pas uniquement les spécialistes de la santé et de la protection des données, mais chacun d'entre nous.



«Le dossier virtuel accroît la sécurité du patient et améliore les processus de traitement.»

Interlocuteurs en 2016



Aaron Akeret
Solution Engineer

Aaron Akeret est chef de projet. Dans sa fonction d'ingénieur solution, il est l'interlocuteur pour le Gateway HIN.



Didier Boillat
HIN Romandie

Didier Boillat dirige la représentation HIN en Suisse romande et est directeur de Ctésias SA.



Nathalie Brechbühler
Administration &
Ressources humaines

Nathalie Brechbühler est assistante en personnel et responsable de l'administration.



Thomas Gächter
Gestionnaire d'applications &
systèmes

Thomas Gächter intervient en tant que gestionnaire d'application et gestionnaire de système dans l'exploitation TIC et soutient les clients au 2^d niveau d'assistance.



Peer Hostettler
Gestionnaire senior ventes &
stratégie

Peer Hostettler est responsable des relations clients pour les questions d'exploitation. Il en assure également la direction stratégique.



Daniel Huser
Responsable de l'assistance
technique

Daniel Huser est responsable de l'assistance technique. Il est responsable de toute l'assistance HIN.



Ralf Kulik
Architecte solution

Ralf Kulik est architecte solution et responsable de l'architecture TIC de la plate-forme HIN.



Stefan Müller
Gestionnaire senior ventes & gestion de produits

Stefan Müller assiste les clients dans l'exploitation et intervient dans la gestion des produits.



Karin Rudolf von Rohr
Gestionnaire de produits

Karin Rudolf von Rohr est gestionnaire de produits. Elle est responsable du service clients et des processus d'exploitation.



André Seiler
Responsable exploitation TIC

André Seiler est responsable d'administration TIC et responsable de l'ensemble de l'exploitation TIC de la plate-forme HIN.



Tanja Sennhauser
Développeuse web

Tanja Sennhauser est développeuse web et responsable d'applications.



Janine Wächter
Responsable Marketing & Communication

Janine Wächter est responsable du marketing et de la communication.

Compte de résultat

Nouvelle croissance

En 2015, le chiffre d'affaires a augmenté de 9% (602 KCHF) par rapport à l'année précédente. Cette évolution s'explique principalement par le grand nombre d'affiliations de clients via Gateway (+19%) et par la poursuite de l'augmentation du nombre d'abonnés (+4,2%).

L'inscription à l'actif plus prudente et les provisions augmentent les charges.

Les charges enregistrent globalement une hausse de 13% (674 KCHF). La majeure partie de cette évolution s'explique par la prudence accrue dans l'inscription à l'actif d'immobilisations incorporelles et par la constitution de provisions pour risques à la suite de la dissociation de l'actionariat.

Les charges d'exploitation plus élevées sont dues à l'extension de la plate-forme (vidéo-conférence, IAM) pour des projets à venir.

L'EBITDA reste stable – un résultat nettement meilleur

Le bénéfice avant amortissements et impôts est resté pratiquement stable en dépit des charges en hausse. Compte tenu des provisions pour risques, on n'observe donc pas d'influence négative de la dissociation de l'actionariat sur l'activité opérationnelle en 2015. Globalement, HIN peut donc se prévaloir d'un exercice 2015 très satisfaisant: le résultat de l'entreprise a progressé de plus de 900 KCHF par rapport à l'année précédente.

en KCHF	2015	2014	Δ %
Produits			
Clients individuels	3920	3788	3
Clients entreprises	3451	3041	13
Autres produits	126	66	91
Total produits	7497	6895	9
Charges			
Personnel et management	-4083	-3556	15
Marchandises	-295	-216	36
Coûts d'exploitation (IT)	-1188	-1051	13
Administration et marketing	-455	-525	-13
Total charges	-6021	-5347	13
EBITDA	1477	1548	-5
Amortissements	-1180	-2193	-46
Résultat d'exploitation	297	-645	-146
Résultat financier	-8	-13	-41
Impôts	-6	-4	29
Résultat d'entreprise	284	-663	-143

Bilan

Augmentation de l'actif immobilisé

L'actif immobilisé affiche une augmentation de près de 50%, et ce, principalement en raison des investissements élevés (renouvellement du système IAM). Par rapport aux actifs, l'intensité des investissements (47%) reste néanmoins toujours inférieure à celle des années 2013 (67%) et 2012 (77%), et ce, en raison de la prudence accrue pour l'inscription à l'actif.

Amélioration de la quote-part des capitaux propres

Grâce au bon résultat, la quote-part des capitaux propres a pu être améliorée par rapport à 2014 et s'élève à 67%.

en KCHF	31.12.2015	31.12.2014	Δ %
Actif circulant	2231	2537	-12
Liquidités	1123	1825	-38
Créances	412	538	-23
Régularisations actives	695	174	299
Actif immobilisé	1944	1299	50
Total actifs	4175	3836	9
Fonds de tiers	1385	1330	4
Engagements à court terme	640	702	-9
Banque	0	0	0
Régularisations passives	386	348	11
Prêts	260	280	-7
Provisions à long terme	100	0	0
Fonds propres	2789	2506	11
Capital-actions	3000	3000	0
Réserves	333	333	0
Report de bénéfice	-827	-165	403
Bénéfice annuel	284	-663	-143
Total passifs	4175	3836	9



HEALTH INFO NET AG
Pflanzschulstrasse 3
CH-8400 Winterthour
Tél. 0848 830 740
info@hin.ch

HEALTH INFO NET AG
Grand-Rue 38
CH-2034 Peseux NE

www.hin.ch

Rédaction

Janine Wächter, responsable Marketing & Communication

Concept et réalisation

Partner & Partner, Winterthour
www.partner-partner.ch

Photographie

Sascha Herold, photographe, Zurich
www.wissenpraxis.ch

Traduction

Syntax Traductions SA
www.syntax.ch

Impression

Mattenbach AG, Winterthour
www.mattenbach.ch

Masculin générique

Les clientes, les collaboratrices et toutes les femmes nous tiennent bien sûr autant à cœur que les hommes. Pour améliorer la lisibilité, nous avons toutefois renoncé à nommer les deux genres. Nous employons plutôt le masculin générique, qui inclut aussi bien les personnes de sexe masculin que les personnes de sexe féminin.