

RAPPORT DE GESTION

2019



HIN

protège les données des patients

dans le monde numérique.

En 2019,
90%
des acteurs du secteur de la santé
et des activités sociales font partie
**de la
communauté HIN.**

L'an dernier, la disponibilité
de la plate-forme HIN a été de
99,898%.

En 2019, HIN a rejeté
plus de 66 millions
d'e-mails pour cause de virus, spam ou maliciel.

HIN met en relation les professionnels
de la santé de manière
**simple, sûre et
personnelle.**

Editorial: HIN mise sur la sécurité intégrale	4
Conseil d'administration et direction	5
Donner le ton avec le label HIN	6
Focus: Sécurité et simplicité	7
Compte de résultat	10
Bilan	11
Mentions légales	12

HIN mise sur la sécurité intégrale.

Chers actionnaires, clients et partenaires,

Protéger les données de santé sensibles dans le monde numérique, telle est la mission de HIN. Une sécurité des données maximale exige impérativement une approche intégrale. En plus de Endpoint Security (EPS), ces aspects requièrent surtout du personnel bien et régulièrement formé. Dans ce but, HIN a étendu ses services en 2019 et propose, en plus du portail Awareness, des formations Awareness sur place.

La loi fédérale sur le dossier électronique du patient (LDEP) prévoit que chaque professionnel de la santé dispose d'une identité électronique conforme à la loi pour accéder au dossier électronique du patient (DEP). La réglementation associée exige en outre une certification du fournisseur d'identité qui procède à l'identification sécurisée de la personne et à la vérification de sa qualification professionnelle. En tant que prestataire numéro un en Suisse, HIN a pu obtenir la certification en 2019.

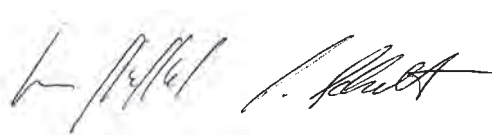
L'ancien directeur général de HIN, Christian Greuter, est entré à la direction de la Caisse des Médecins et au conseil d'administration de HIN. Lucas Schult, ancien directeur général adjoint, a été nommé CEO de HIN le 1^{er} juin 2019.

HIN a lancé le label HIN en 2019. Avec le label HIN, les participants HIN indiquent, dans leur cabinet ou leur institution, qu'ils assument leur responsabilité en matière de protection des données.

La communauté HIN a à nouveau connu une forte croissance l'an dernier. Fin 2019, 90 % des acteurs pertinents du secteur de la santé et des activités sociales en sont membres. Pour faire face à cette croissance, 14 emplois ont été créés l'an dernier et le site de Suisse romande a encore été étendu.

2020 sera une nouvelle année intéressante et riche en événements pour HIN. Parallèlement au lancement d'un Messenger sécurisé et conforme à la loi sur la protection des données destiné aux participants HIN, la priorité devra aussi être accordée aux services Awareness de HIN. La sensibilisation de la communauté HIN est une approche centrale visant à protéger les données sensibles dans le monde numérique.

Nous remercions nos clients et partenaires pour la confiance qu'ils nous témoignent et pour leur formidable collaboration. Un grand merci également à nos collaborateurs et fournisseurs pour leur immense engagement et pour l'énergie qu'ils déploient quotidiennement au profit des objectifs et des projets de HIN.



Dr med. Urs Stoffel
Président du CA

Lucas Schult
CEO

Conseil d'administration



Dr med. Urs Stoffel
Président du Conseil
d'administration, membre
du Comité central FMH

«Avec «HIN», la sécurité
est garantie.»

Membres

Christian Greuter, directeur, Caisse des Médecins

Claudia Brenn Tremblau, directrice, Caisse des Médecins

Yvonne Gilli, membre du Comité central FMH

Lukas Fässler, avocat & expert en informatique, avocats FSDZ

Dr. med. Marc Henri Gauchat, spécialiste Médecine générale, FMH

David Voltz, COO, OFAC

Direction



Lucas Schult
Directeur général (CEO),
responsable de la coordi-
nation globale et de
la mise en œuvre de la
stratégie



Peer Hostettler
Responsable de la
distribution, en charge
du marché

Le label HIN

En 2019, HIN a lancé le label HIN, gage de protection des données de santé sensibles dans le monde numérique. Avec le label HIN, les participants HIN indiquent à leur environnement qu'ils assument leur responsabilité pour la protection des données et la sécurité des informations.



Le président du Conseil d'administration, Urs Stoffel, et le directeur général de HIN, Lucas Schult, présentent le label HIN et la charte HIN.

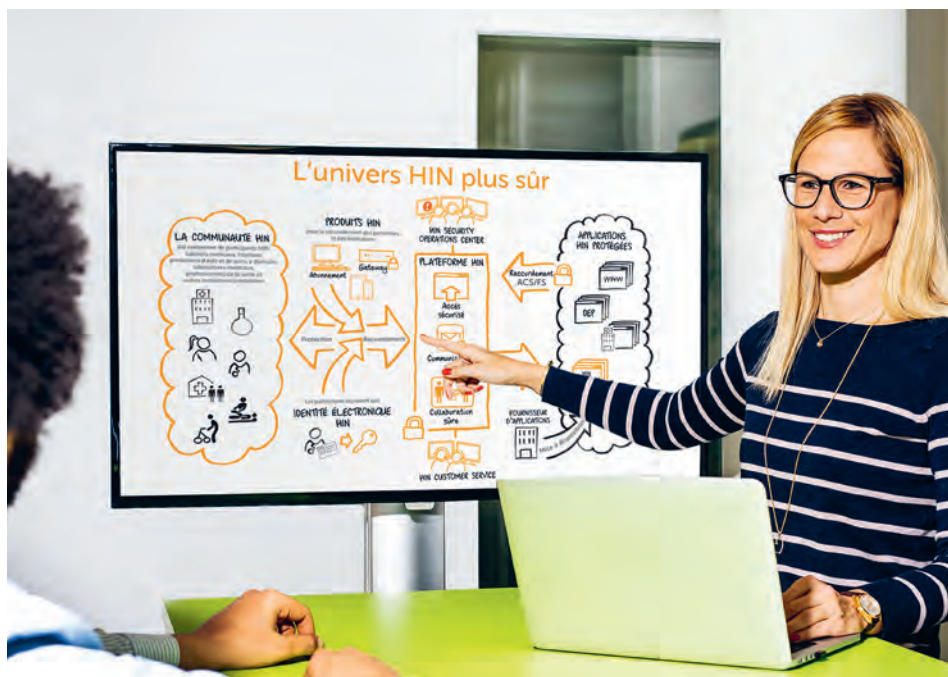
La communauté HIN donne le ton



De plus en plus de cabinets et d'institutions utilisent le label HIN, comme le montre l'exemple de gauche. Depuis le lancement du label HIN le 1^{er} octobre 2019, nous avons totalisé quelque 2000 téléchargements et environ 1700 commandes de labels imprimés (chiffres au 31 décembre 2019). Beaucoup de participants HIN ont par ailleurs décidé d'illustrer leur engagement en faveur de la protection des données en intégrant le label HIN dans leur site Internet.

Pour en savoir plus sur le label HIN: www.hin.ch/fr/label

Sécurité et simplicité



L'activité de HIN est axée sur les valeurs «simple», «sûr» et «personnel». La partie Focus de ce rapport annuel entend mettre en avant la valeur de simplicité.

Dans le secteur de la santé et des activités sociales, le manque de temps est un problème largement répandu. Aussi est-il important que les activités quotidiennes telles que l'envoi d'e-mails ou l'accès aux portails de référence soient rapides. L'utilisation des outils de travail doit donc être la plus simple possible.

La protection des données de santé sensibles est la priorité absolue pour HIN. Malheureusement, sécurité et simplicité ne vont pas toujours de pair. Le renforcement de la sécurité

implique souvent des tâches supplémentaires et une complexité accrue.

HIN tient particulièrement à rendre l'univers HIN sécurisé le plus simple et le plus compréhensible pour les clients, les partenaires et les autres parties intéressées. Pour HIN, le contact personnel avec les clients et partenaires est donc capital, car seuls des retours d'expérience et un échange direct avec des participants HIN permettent de déterminer où peuvent se situer les éventuels problèmes et difficultés de compréhension.



Toute la diversité de HIN expliquée en une vidéo

Expliquer simplement et brièvement l'univers sécurisé de HIN n'est pas une mince affaire. La grande diversité des acteurs impliqués, le nombre élevé de scénarios d'utilisation possibles et la complexité technique représentent un énorme défi.

C'est pourquoi HIN a réalisé une vidéo explicative visant à exposer le plus simplement possible la diversité de l'univers sécurisé de HIN.

La communication sécurisée reste l'un des facteurs centraux du raccordement HIN.

Le raccordement HIN permet aussi la coopération en toute sécurité sur HIN Home ainsi que l'accès sécurisé à de multiples applications, comme le répertoire des participants HIN, les tableaux d'indication et le DEP.

A l'aide d'un exemple simple, la vidéo illustre comment, grâce à HIN, les données des patients sont protégées tout au long de la chaîne de traitement.

La vidéo explicative HIN

La vidéo explicative HIN s'adresse en premier lieu aux spécialistes de la santé et à leurs auxiliaires. En plus de faire comprendre l'univers HIN, elle vise aussi à faire prendre conscience que HIN est utilisé sur l'ensemble de la chaîne de traitement, même si les différentes étapes ne sont pas toujours visibles pour tout un chacun.

Elle raconte l'histoire de Nicolas qui, alors qu'il marche dans la rue, fixe un rendez-vous galant sur son smartphone. Concentré sur son appel, il fait une douloureuse rencontre avec un réverbère. Nicolas a le bras cassé et doit donc se rendre sans délai chez son médecin traitant.



Si vous souhaitez savoir ce qui arrive ensuite à Nicolas et si son histoire se termine bien, regardez la vidéo sur le site Internet de HIN: <https://www.hin.ch/fr/ueber-hin/hin-welt/>

Vous avez dit simplicité?

Le directeur d'un hôpital demande une salle de réunion virtuelle sécurisée HIN pour ses commissions de travail. Une thérapeute souhaite configurer le mail HIN sur son nouveau smartphone. Le spécialiste informatique d'un fournisseur de services veut synchroniser les informations sur l'identité de ses clients avec les identités HIN. Tels sont les thèmes auxquels peuvent être confrontés les clients et partenaires HIN et pour lesquels ils ont parfois besoin du support HIN. Expliquer des questions complexes fait partie du quotidien des collaborateurs HIN. Ensemble, nous nous efforçons de trouver, pour tous nos clients et partenaires, une solution simple, la plus efficace possible mais hautement qualitative.



Soung Ngorn Lim
1st Level Support

«Entrer en contact rapidement avec le bon interlocuteur»

Au service clientèle, nous sommes confrontés chaque jour à une multitude de demandes par téléphone et par e-mail. Les spécialistes de la santé travaillent souvent dans l'urgence et ont besoin d'une assistance rapide et simple. Notre tâche consiste à trouver très vite où le bât blesse et à fournir au client l'aide dont il a besoin ou à le mettre en contact avec le bon interlocuteur.

«La solution adaptée à chaque client»

Notre objectif est de concevoir les services HIN de manière aussi compréhensible et conviviale que possible. Mais le secteur informatique est en mutation et notre environnement évolue très rapidement. Il convient de ne pas loucher le coche et de continuer à se former en permanence. La diversité des systèmes utilisés dans le secteur de la santé est considérable. Trouver la solution adaptée à la situation spécifique de nos clients est notre défi quotidien.



Céline Amstutz
2nd Level Support



Silvio Deuber
Senior Key Account
Manager

«Les aspects complexes sont plus faciles à expliquer dans le cadre d'un entretien personnel.»

En tant que collaborateurs HIN, nous sommes quotidiennement confrontés aux thèmes complexes de la numérisation dans le secteur de la santé. Dans ma fonction, je suis en contact avec beaucoup de clients et de partenaires et je constate sans cesse ce besoin d'explication. Mais les contacts personnels permettent la plupart du temps de bien expliquer les sujets complexes, car il est alors plus facile de comprendre le niveau de connaissances de son interlocuteur.

Compte de résultat

La passion et l'engagement font progresser HIN à pas de géant

Le chiffre d'affaires de HIN a enregistré une belle hausse de 25 % par rapport à l'année précédente.

Si l'activité clé (raccordement et membres) apporte, avec 75 %, une contribution notable à la croissance de la communauté, les nouveaux Security Services et prestations de projet augmentent progressivement.

Une croissance opérationnelle historique

Grâce aux effets d'échelle, les dépenses de matériel et services progressent nettement plus lentement que les ventes. La mise en place et l'expansion intensives de nouveaux services ont des effets notables sur les frais de personnel et sur les dépenses d'administration et de marketing. Pour renforcer l'équipe, HIN a donc engagé 14 nouveaux talents.

Résultat d'entreprise (EAT) 0,3 MCHF

En dépit d'un paiement exceptionnel visant à soutenir la joint venture AD Swiss Net AG, le résultat d'entreprise reste positif en 2019.

en KCHF	2019	2018	Δ %	Δ absolu
Produit net des livraisons et prestations (chiffre d'affaires)	14'173	11'356	25	2'817
Matériel et services	-2'451	-2'364	4	-87
Personnel	-8'194	-6'315	30	-1879
Administration et marketing	-1'306	-1'143	14	-163
Total charges	-11'951	-9'822	22	-2'129
Résultat d'exploitation (EBITDA)	2'222	1'534	45	688
Résultat neutre	-1'906	-1'041	83	-865
(amortissements, intérêts, impôts, coûts exceptionnels)				
Résultat d'entreprise (EAT)	316	493	-36	-177

Bilan

Objectif durabilité

Si l'évolution positive du chiffre d'affaires se traduit par une progression des créances, des investissements dans l'infrastructure et les systèmes informatiques créent des valeurs à long terme. Cela se reflète à la fois dans la hausse de l'actif immobilisé et dans les engagements à court terme.

Sécurité pour la croissance

Les risques éventuels pour l'entreprise sont supportés par l'ajustement des engagements à long terme. Par ailleurs, grâce au résultat EAT positif, le bénéfice net augmente de 60 % par rapport à l'exercice précédent, ce qui accroît les réserves pour le développement futur de l'entreprise.

en KCHF	31.12.19	31.12.18	Δ %	Δ absolu
Actif circulant	6'495	5'544	17	951
Liquidités	3'666	3'722	-2	-56
Créances et autres actifs	2'829	1'822	55	1007
Actif immobilisé	2'496	1'975	26	521
Total actifs	8'991	7'519	20	1'472
Fonds de tiers	4'854	3'698	31	1'156
Engagements à court terme	3'745	2'729	37	1'016
Engagements à long terme	1'109	969	14	140
Fonds propres	4'137	3'821	8	316
Capital-actions	3'000	3'000	0	0
Réserves	357	333	7	24
Gain/Perte bilan	780	488	60	292
Total passifs	8'991	7'519	20	1'472



HEALTH INFO NET AG
Seidenstrasse 4
CH-8304 Wallisellen
Tél. 0848 830 740
info@hin.ch

HEALTH INFO NET SA
Grand-Rue 38
CH-2034 Peseux
Tél. 0848 830 741
infosr@hin.ch

www.hin.ch

Rédaction

Janine Wächter,
Communications Manager
Raphaëla Saxer,
Assistante communication

Concept et réalisation

Partner & Partner, Winterthour

Photographie

Sascha Herold, Zurich

Relecture et traduction

Syntax Traductions SA, Thalwil

Impression

Mattenbach AG, Winterthour