



Covoiturage Patients



Intitulé du projet

Développement d'un système de covoiturage à destination des patients et de leurs accompagnants afin d'optimiser l'accès aux soins de qualité pour tous à moindre coût, tout en facilitant l'accès aux établissements de santé parfois éloignés du domicile.

✓ **Territoire concerné par le projet**

Compte tenu de la désertification médicale en région Centre-Val de Loire et de la centralisation de l'offre de soins dans les grandes agglomérations, le dispositif de covoiturage vise à couvrir le Loiret et ses départements limitrophes tels que l'Eure et Loir, le Cher et le Loir et Cher voire l'Indre. Accessoirement, ce service de covoiturage peut s'étendre hors région Centre-Val de Loire et être utile aux départements de la Nièvre, de l'Essonne et de l'Yonne.

Description détaillée du projet

✓ **Finalité / Objectifs recherchés**

Ce système de covoiturage innovant s'attache à :

- Répondre au renoncement, voire à **l'abandon de soins**
- Répondre à des enjeux **économiques et écologiques**
- Eviter la **fuite des patients** hors région Centre-Val de Loire
- Répondre aux **trajets non remboursés par l'assurance maladie** et non pris en charge par les mutuelles
- Créer du **lien social** entre covoitureur et covoituré
- Permettre le recours à des médecins spécialistes de manière plus aisée
- Répondre à la **baisse des trajets médicalisés** (impact sur le contrat d'amélioration de la qualité et de l'efficacité des soins)
- Répondre au manque de moyens de transport sur le territoire

✓ **Description du contenu du projet**

Ce projet de voiturage vise à permettre aux patients / aidants / accompagnants / familles n'ayant pas de moyen de transport à leur disposition et/ou ne bénéficiant pas de remboursement par l'assurance maladie, de se rendre au CHR d'Orléans, dans ses EHPAD, sur son site Jeanne d'Arc de Gien et à terme dans l'ensemble des établissements de santé du Groupement Hospitalier de territoire (GHT) du Loiret.

Ce projet serait expérimenté durant une période de 2 ans à compter de début 2021 afin d'en évaluer l'impact et d'envisager, en cas d'attrait suffisamment fort, un déploiement plus important à visée régionale.

Ce projet est le fruit d'une réflexion collégiale menée par un groupe de travail pluriprofessionnel composé des personnes suivantes :

- la présidente de la commission médicale d'établissement
- la directrice des achats, de la logistique et du patrimoine
- la directrice des services numériques
- la directrice des usagers, de la qualité et de la communication
- une directrice des soins
- la juriste / responsable des affaires générales de la direction générale
- la responsable du service social des usagers
- la responsable du bureau des consultations et des hospitalisations
- le pilote du SDSI du GHT du Loiret
- le responsable juridique de la cellule des marchés

- la présidente de France Assos Santé
- la directrice régionale des relations institutionnelles et économiques de NOVARTIS

Ce dernier s'est réuni à 4 reprises en formation plénière et à 2 reprises en formation restreinte sur une période de 6 mois malgré les contraintes sanitaires fortes qui pesaient sur le CHR d'Orléans. En outre, plusieurs sessions de travail en binôme effectuées en conférence téléphonique et en visioconférence ont eu lieu afin d'aboutir à la rédaction de notre candidature à votre appel à projets.

Ce projet s'appuie sur une enquête flash réalisée durant 4 semaines, en sortie de confinement, en pleine crise sanitaire, dans les services d'ophtalmologie, d'onco-radiothérapie, de rhumatologie, d'hémodialyse et au sein des associations d'usagers composant France Assos Santé. Même si l'enquête a été déployée exclusivement dans des services de soins adultes, le dispositif de covoiturage n'exclut personne. Il a vocation à être utilisé par tous les patients y compris les patients porteurs de handicap. Malgré ce contexte sanitaire peu enclin au covoiturage les résultats de cette enquête basée sur **260 questionnaires** sont très encourageants :

En effet, **41% des répondants sont prêts à utiliser le covoiturage** pour se rendre à leur rendez-vous et 59% connaissent ce moyen de transport.

Concernant le profil des répondants :

- 78% sont originaires du Loiret, 10% de l'Eure-et-Loir, 9% du Loir-et-Cher et le reste provient des autres départements ou de départements limitrophes tels que les Yvelines ou l'Essonne.
- 48% des patients ont entre 60 et 80 ans et 21% entre 40 et 60 ans.
- 34% se rendent plus de six fois par an au CHR d'Orléans et 27% entre 3 et 6 fois.
- Seuls 30% des patients déclarent se rendre au CHR via un transport pris en charge par l'assurance maladie, tous les autres venant par leur propre moyen dont **50% avec leur voiture personnelle** et **13% grâce à un accompagnant**.

S'agissant des conditions d'utilisation du covoiturage :

- **35% des répondants sont prêts à payer le covoiturage** et 30% souhaitent qu'il soit gracieux. Les autres n'ont pas d'avis.
- **35% des répondants ayant un véhicule sont disposés à prendre un passager** au titre du covoiturage.

✓ **Déroulement du projet**

Phase n°1 : début d'année 2021 - 4 sites concernés

Dans un premier temps, cette expérimentation va concerner le CHR d'Orléans, et ses 3 EHPAD qui y sont rattachés, tous situés dans l'agglomération :

- EHPAD Le Bois Fleuri à Saran
- EHPAD Pierre Pagot à Orléans
- EHPAD Les Ecureuils à Saint Jean de Braye

Phase n°2 : fin d'année 2021 /début d'année 2022 - 1 site supplémentaire à intégrer au dispositif

Dans un second temps, l'expérimentation sera étendue au site Jeanne d'Arc de Gien, annexe du CHR, et au centre hospitalier Pierre Dezarnaulds à Gien, établissements situés sur le même site géographique. L'extension au centre hospitalier Pierre Dezarnaulds se fera sous réserve de son accord.

Initialement, le groupe de travail avait pour ambition d'étendre la plateforme de covoiturage « Covoit'santé » à l'ensemble des établissements (9) du GHT du Loiret dans une troisième phase, soit 1,5 ans après le démarrage du dispositif afin que toute la patientèle du Loiret en dispose. Toutefois, compte tenu des coûts engendrés et l'investissement humain requis, les membres du groupe de travail, soucieux de la bonne gestion des deniers publics, ont décidé à l'unanimité d'intégrer les autres

établissements du GHT à l'issue de l'expérimentation subventionnée par le Conseil régional Centre-Val de Loire. D'autres financements seront sollicités auprès d'opérateurs publics tels que l'Agence régionale de santé ou la caisse primaire d'assurance maladie afin d'accompagner les établissements de santé dans cette opération de grande envergure nécessitant un investissement financier important.

Dès lors, en 2023, en cas de réussite et avec leur accord, la plateforme sera étendue aux autres établissements du GHT du Loiret, à savoir :

- le centre hospitalier Lour Picou de Beaugency
- le centre hospitalier Pierre Lebrun de Neuville aux Bois
- le centre hospitalier de Montargis
- le centre hospitalier de Sully sur Loire
- le centre hospitalier de Pithiviers
- le centre hospitalier Paul Cabanis de Beaune la Rolande
- l'établissement public de santé mentale Georges Daumezon de Fleury les Aubrais

Des avantages seront octroyés aux utilisateurs de plateforme de covoiturage :

Pour le covoitureur :

- 1 place de parking bien identifiée assurée sur le site de chaque établissement
- 1 avantage pécuniaire via le relais H (café d'accueil, journal...) de chaque établissement
- des frais de trajet partagés (le système de covoiturage permettra de proposer les trajets à titre gracieux ou moyennant un forfait kilométrique)
- de la convivialité

Pour le covoituré :

- Une arrivée à proximité du bureau des entrées correspondant à son lieu de rendez-vous
- 1 avantage pécuniaire via le relais H (café d'accueil, journal...) de chaque établissement
- des frais de trajet partagés (le système de covoiturage permettra de proposer les trajets à titre gracieux ou moyennant un forfait kilométrique)
- de la convivialité

Ce projet sera accompagné d'un plan de communication :

Afin de promouvoir ce projet de covoiturage, il est indispensable d'y adjoindre un plan de communication déployé sur 2 ans.

Pour cela, une stratégie de communication a été conçue et s'établira selon 2 axes :

- D'une part, une communication massive et multicanale aura lieu au lancement du dispositif puis elle sera répétée tout au long de l'expérimentation (vraisemblablement tous les 3 mois) à travers l'ensemble des médias disponibles (conférence de presse, presse quotidienne régionale, réseaux sociaux, relais par les partenaires sur magazine ou site internet...) et adaptée au fur et à mesure de l'intégration des différents établissements. Le groupe de travail souhaite organiser un événement au lancement officiel du projet avec la participation de toutes les parties prenantes avec l'ensemble des acteurs de la presse locale et les partenaires dont le Conseil Régional Centre-Val de Loire.

- D'autre part, des outils dédiés aux usagers et aux vecteurs de la communication (personnel du CHR, professionnels de santé de la région, des associations de patients au travers de France Assos Santé, des institutions (ARS/CPAM), des collectivités (Métropole/Villes du Loiret/Département/Région), des médias (presse quotidienne régionale / Radio/ Télé...) seront déployés sur la base d'une identité visuelle du covoiturage patients ; avec un film/animation, des guides pratiques (triptyque), des affiches, des stickers pour les covoitureurs, une bannière WEB utilisable par l'ensemble des partenaires, des décors adhésifs ou enrouleur et des stylos promouvant le covoiturage ainsi qu'une campagne d'affichage dans un réseau de commerçants affiliés sur Orléans et son agglomération (300 emplacements)...

✓ Partenariats

Conseil régional Centre-Val de Loire : participation financière, participation aux événements en lien avec le covoiturage patients et relai de communication. (**validé**)

Société Archimède : mise à disposition de la plateforme de covoiturage patients « Covoit'santé » et relai de communication. (**validé**)

Laboratoire Novartis : participation financière.

France Assos Santé : acteur du projet et relai de communication des associations d'usagers. (**validé**)

Ville d'Orléans et Orléans Métropole : relai de communication auprès de la population et des commerçants. (**en cours**)

Fédération Régionale des Professionnels de Santé Libéraux et CPTS : relai de communication auprès des professionnels de santé du Loiret et de la région. (**en cours**)

Conseil départemental de l'ordre des médecins : relai de communication auprès des médecins (hospitaliers et libéraux) du Loiret. (**en cours**)

Caisse primaire de l'assurance maladie du Loiret : relai de communication auprès des assurés sociaux du Loiret. (**en cours**)

Agence régionale de santé Centre-Val de Loire : relai de communication auprès de tous les acteurs de santé de la région. (**en cours**)

Société Grafity : relai de communication. (**validé**)

Pour les relais de communication, les partenaires susmentionnés sont en cours de consultation (**validé** / **en cours**).

✓ Résultats attendus

Une analyse et un suivi de l'utilisation du dispositif de covoiturage seront mis en place via une remontée de données statistiques émanant directement du site internet de la plateforme. Sur les 6 premiers mois, une analyse mensuelle sera réalisée afin de connaître le taux d'utilisation de la plateforme de covoiturage et d'adapter la communication en conséquence. Puis, un bilan trimestriel sera effectué et servant les mêmes objectifs.

Sans présager du succès de cette plateforme, nous comptons sur une utilisation progressive et par étape du dispositif, à savoir 5% des consultants du CHR la première année (624 consultants et 982 consultations) et 10% la seconde année (1248 consultants et 1964 consultations) sans compter les consultants du site Jeanne d'Arc et du centre hospitalier de Gien ainsi que les familles des résidents de nos EHPAD qui visitent au moins une fois par mois leurs proches (nous espérons toucher 1% des familles soit 51 visites par an). Ouvrir ce dispositif aux EHPAD est essentiel car les visites des familles contribuent à la prise en charge (médicalisée ou non) des résidents, à leur bien-être et évitent le syndrome de glissement chez les personnes âgées.

A l'issue de l'expérimentation de 2 ans, nous espérons que « Covoit'santé » soit connu d'une personne sur quatre sur le territoire du Loiret, que ce système fasse partie des moyens de transports identifiés par les patients / aidants / accompagnants et familles pour se rendre sur les 2 sites du CHR (Orléans et Gien) et ses EHPAD et que d'autres établissements de santé ou médico-sociaux dans le département ou en dehors du Loiret souhaitent adhérer au dispositif et ainsi couvrir de manière optimale la région Centre-Val de Loire.

A terme, et en dehors des statistiques qui seront réalisées par la plateforme de covoiturage, nous souhaiterions, également, échanger avec la caisse primaire d'assurance maladie pour voir si le dispositif « Covoit'santé » participe à l'identification des marqueurs d'accès aux soins notamment au travers de l'augmentation et de la régularité des consultations au CHR d'Orléans.

✓ Complémentarité avec les services existant sur le territoire d'actions

Ce dispositif de covoiturage vient compléter les moyens de transport existant tels que les transports en commun (bus, train, tramway), les véhicules particuliers et les véhicules professionnels (taxi et ambulances).

Ce dispositif est une réponse écologique et solidaire à l'utilisation massive des véhicules personnels par les consultants souhaitant se rendre sur le CHR d'Orléans. Près de 70% de la patientèle déclare se rendre au CHR par ses propres moyens et sans prise en charge par l'assurance maladie.

Près de 41% se disent, selon l'étude, prêts à covoiturer en tant que passager, ce qui limitera le nombre de véhicules sur la route, les trajets en toute solitude voire même les difficultés de stationnement sur le CHR d'Orléans.

Par ailleurs, ce dispositif est une réponse adaptée à la baisse des prescriptions de transport et aux trajets non remboursés par l'assurance maladie qui ne sont plus ou mal remboursés par les mutuelles.

✓ Éléments innovants du projet et caractère démonstrateur / reproductible / diffusant

A ce jour et à notre connaissance, aucun dispositif de covoiturage à destination des patients n'existe aux niveaux national et territorial. Le benchmarking effectué a mis en exergue que seuls des dispositifs à l'attention des professionnels de certains établissements de santé, hors région Centre-Val de Loire, ont émergé, à l'image de ce qui existe au CHU de Poitiers. Le déploiement auprès des professionnels du CHR sera envisagé en cas de réussite du projet afin de garantir des trajets massifs vers le CHR et ses différents sites, des trajets journaliers (y compris les week-ends), et à des horaires réguliers.

De la même manière, le CHR est le seul gros établissement public de santé porteur d'un projet de ce type en France. Si ce projet est une réussite, il pourra être reproduit dans les autres établissements de santé de la région voire au-delà et s'avérer être un moyen de transport pérenne et commun. Le CHR d'Orléans pourrait être la vitrine du « covoiturage patients » et le promouvoir dans toute la France, et par là-même valoriser les partenaires ayant permis la mise en place de ce projet comme le Conseil Régional Centre-Val de Loire.

✓ Calendrier du projet

Ce projet se déroulera selon les étapes suivantes :

Janvier 2021 : lancement opérationnel du projet (sous réserve d'un rebond de la crise sanitaire)

Phase n°1 : janvier 2021 à décembre 2021 - 4 sites concernés

Évènement de lancement (conférence de presse avec les partenaires)

Mise à disposition des différents outils auprès de l'ensemble des acteurs du territoire (guide pratiques, bannière web...)

Reprise de communication régulière (tous les 3 mois) auprès de la presse régionale, magazines locaux, réseaux sociaux du CHR et de ses partenaires...

- CHR d'Orléans
- EHPAD Paul Gauguin
- EHPAD Le Bois Fleuri à Saran
- EHPAD Pierre Pagot à Orléans
- EHPAD Les Ecurieuls à Saint Jean de Braye

→ Outils et mode de communication adapté à chaque site.

Phase n°2 : décembre 2021 à janvier 2022 - 1 site supplémentaire à intégrer au dispositif

Conférence de presse avec les partenaires

Mise à disposition des différents outils auprès de l'ensemble des acteurs du territoire (guide pratiques, bannière web...)

Reprise de communication régulière (tous les 3 mois) auprès de la presse régionale, magazines locaux, réseaux sociaux du CHR et de ses partenaires...

- Site Jeanne d'Arc de Gien
- le centre hospitalier Pierre Dezarnaulds de Gien

→ Outils et mode de communication adapté à chaque site.

La dernière année expérimentale (février 2022 à décembre 2022) est consacrée au rodage du covoiturage et à la sensibilisation de la patientèle sur l'ensemble des établissements parties au dispositif. Comme mentionné en infra, si cette expérimentation tient ses promesses, la plateforme de covoiturage sera étendue aux autres établissements du GHT du Loiret (autres que le CHR et le CH de Gien) voire au niveau régional avec l'ensemble des établissements de santé de la région en s'appuyant sur de nouveaux modes financements.

✓ Moyens humains et techniques

Moyens humains :

**En interne :*

1 chef de projet : 1 mois de travail par an

→ Présentation du projet aux partenaires et suivi du projet

1 ingénieur de la direction des services numériques : 1 mois de travail par an

→ Suivi de la partie technique

Service communication : 1 mois de travail par an

→ Relai de communication

**En Externe :*

1 agence de communication

9 partenaires relais de communication à titre gracieux

Moyens techniques :

1 application smartphone « Covoit'santé »

1 site internet « Covoit'santé »

A terme, une interopérabilité des systèmes de consultation du CHR d'Orléans « monchr » avec l'application « Covoit'santé », en incluant à la prise de rendez-vous un identifiant « covoitureur », est attendue.

1 place de stationnement assurée sur le site de chaque établissement (ex : 4 places de stationnement dans le parking souterrain du CHR d'Orléans dédiées aux covoitureurs et identifiées par un marquage spécifique - 1 place par point de couleur à proximité des portes)

1 avantage pécuniaire via le Relai H (café d'accueil à prix préférentiel, journal...)

Plan de financement initial

DEPENSES		RECETTES		
Poste de dépense	Montant (HT ou TTC)	Partenaire financier	Montant	%
Société Archimède	5 472 € TTC	Aide régionale attendue :	50 000 € TTC	45 %
Coût d'acquisition (achat de matériel)	28 800 € TTC	Autres financements :		
Coût d'utilisation (2 ans) (frais d'ingénierie)	25 085 € TTC	- Acquis :	30 823 € TTC	28%
Agence de communication		CHR d'Orléans		
Grafity :		- Sollicités :	30 000 € TTC	27%
Plan de communication + outils de communication (animation vidéo, guide pratique, affiches, stickers, dossier et encart presse, bannière web, enrouleurs, stylos, campagne d'affichage dans réseaux de commerçants orléanais (300 emplacements) (conception et édition d'outils de communication)	3 000 € TTC	Laboratoire Novartis sous réserve de validation du projet par le conseil régional		
Envoi des affiches et des flyers par un routeur :	46 666 € TTC			
Sur la base de 5 000 destinataires (médecins libéraux, cabinets infirmiers, kinésithérapeutes, pharmacies, laboratoires d'analyses médicales du territoire concerné) (conception et édition d'outils de communication)	1 800 € TTC			
Moyens humains internes (2 attachés et 1 ingénieur – salaires + charges patronales – 1 mois par an) → A la charge du CHR (frais d'ingénierie)				
9 places de parking (affichage sur les murs + marquage au sol) → A la charge du CHR (travaux d'aménagement légers)				
TOTAL	110 823 €	TOTAL	110 823 €	

Compte tenu du budget obtenu fin décembre 2020, la durée de l'expérimentation ainsi que le périmètre de déploiement sont revus à la baisse. L'expérimentation aura donc lieu sur 1 an et concernera uniquement le CHR d'Orléans et ses EHPAD. Si des financements complémentaires sont trouvés en 2021, le projet sera déployé dans sa version initiale.

Suite à la deuxième vague épidémique, le dispositif de covoiturage sera lancé en mars 2021.

Plan de financement révisé

DEPENSES		RECETTES		
Poste de dépense	Montant (HT ou TTC)	Partenaire financier	Montant	%
Société Archimède	4 152 € TTC	Aide régionale attendue :	20 000 € TTC	30 %
Coût d'acquisition (achat de matériel)	11 520 € TTC	Autres financements :		
Coût d'utilisation (1 an) (frais d'ingénierie)	21 291 € TTC	- Acquis :	5 573 € TTC	9 %
Agence de communication		CHR d'Orléans		
Grafity :		- Sollicités :	40 000 € TTC	61%
Plan de communication + outils de communication (animation vidéo, guide pratique, affiches, stickers, dossier et encart presse, bannière web, enrouleurs, stylos, campagne d'affichage dans réseaux de commerçants orléanais (300 emplacements) (conception et édition d'outils de communication)	3 000 € TTC	Laboratoire Novartis sous réserve de validation du projet par le conseil régional		
Envoi des affiches et des flyers par un routeur :	24 000 € TTC			
Sur la base de 5 000 destinataires (médecins libéraux, cabinets infirmiers, kinésithérapeutes, pharmacies, laboratoires d'analyses médicales du territoire concerné) (conception et édition d'outils de communication)	1 800 € TTC			
Moyens humains internes (2 attachés et 1 ingénieur – salaires + charges patronales – 1 mois par an) → A la charge du CHR (frais d'ingénierie)				
9 places de parking (affichage sur les murs + marquage au sol) → A la charge du CHR (travaux d'aménagement légers)				
TOTAL	65 573 €	TOTAL	65 573 €	

Pour plus d'informations :

Cheffe de projet : Emmanuelle ROCQ - emmanuelle.rocq@chr-orleans.fr – 02 38 74 47 38