

L'EXPÉRIENCE PATIENT



EDITORIAL :

Amah Kouevi, directeur et fondateur de l'Institut français de l'expérience patient (IFEP)

Faire de l'expérience patient un levier de transformation du système de santé



usagers de façon globale, sans se limiter au traitement de la maladie.

Notre objectif est de faire de l'expérience patient un moyen de transformer notre système de santé. Pour cela, nous développons les connaissances sur le sujet, par le biais d'une veille internationale et la réalisation d'études thématiques. Nous accompagnons les professionnels de santé en leur proposant des outils et des formations. A travers des événements, des outils de communication ou des groupes de travail, nous animons une communauté de personnes motivées pour faire évoluer positivement notre système de santé.

L'Institut français de l'expérience patient est une organisation à but non lucratif née en janvier 2016. La diversité des membres qui la composent est le reflet de toutes les catégories d'acteurs impliqués dans les parcours de soins : patients, professionnels de santé, associatifs, institutionnels et entreprises du secteur de la santé. Nous voulons aborder ensemble l'expérience patient, le vécu des

Il existe aujourd'hui une incontestable dynamique autour de la prise en compte de l'expérience patient. Mais si les établissements et les professionnels de santé se montrent de plus en plus réceptifs, ils se retrouvent parfois limités dans leur capacité à agir concrètement. La contrainte de temps constitue

SOMMAIRE



EDITORIAL

Faire de l'expérience patient un levier de transformation du système de santé



DOSSIER

SYLVIA BENZAKEN DU CHU DE NICE, CAMILLE CHAKIBA-BRUGÈRE DE L'INSTITUT BERGONIE À BORDEAUX

Des patients partenaires pour "installer" l'expérience patient



TROIS QUESTIONS À...

SABINE DUTHEIL,

patiente partenaire à l'Institut du Sein d'Aquitaine (LISA, Clinique Tivoli-Ducos à Bordeaux)



POINTS CLEFS

Installer l'expérience patient



PORTRAIT

VALÉRIE MOULINS,

Directrice de la communication de l'Hôpital Foch (Suresnes)



SERVICE AUX PATIENTS

« La voix des usagers »



AGENDA

Les événements à venir



EDITORIAL :

Amah Kouevi, directeur et fondateur de l'Institut français de l'expérience patient (IFEP)

sans doute un obstacle à surmonter, mais l'enjeu se situe souvent au niveau méthodologique : savoir par où et comment commencer. Sans tout révolutionner, il est possible de progresser dans l'écoute, l'analyse et la prise en compte du vécu des usagers. C'est pourquoi nous encourageons davantage une logique des petits pas plutôt que d'ambitieuses transformations stratégiques.

Au fond, l'expérience patient constitue un terrain d'exploration pour les professionnels de santé, qui n'en perçoivent en général qu'une partie. Investir de l'énergie pour apprendre et comprendre davantage ce que vivent les patients

représente pour eux une opportunité de faire évoluer positivement leurs pratiques cliniques ou organisationnelles au bénéfice des futurs patients. ●

IFEP : <https://experiencepatient.fr/>

« Nous encourageons davantage une logique des petits pas plutôt que d'ambitieuses transformations stratégiques. »



DOSSIER ○

Sylvia Benzaken du CHU de Nice - Camille Chakiba-Brugère de l'Institut Bergonié à Bordeaux

Des patients partenaires pour "installer" l'expérience patient

La mise en place d'un «patient partenaire» constitue souvent aujourd'hui la première étape concrète du développement de l'expérience patient en établissement. Exemples à l'Institut Bergonié de Bordeaux et au CHU de Nice.



C'est en 2019 que le CHU de Nice envisage un dispositif de partenariat patient en s'inspirant de l'exemple canadien et intègre l'expérience patient comme un des axes de son projet d'établissement. Une cadre soignante se consacre à cette double démarche tout en s'appuyant sur le travail de la commission des usagers. «L'idée était d'avoir des interactions directes avec les patients et d'aboutir à terme à un 'guichet unique' pour recueillir leur vécu, leurs attentes et leurs besoins », résume Sylvia Benzaken, vice-présidente de la CME et coordinatrice gestion des risques associés aux soins.



SYLVIA BENZAKEN,
vice-présidente de la CME du CHU de Nice
et coordinatrice gestion des risques associés
aux soins



CAMILLE CHAKIBA-BRUGÈRE,
oncologue médical en charge du projet
"Patient partenaire" à l'Institut Bergonié

Le cancer au même titre que les maladies chroniques

« Depuis deux ans, nous avons recruté huit patients partenaires en demandant à certains de nos spécialistes d'identifier des personnes intéressées par l'idée de partager, lors d'ateliers, leur expérience au long de leur pathologie ou du moins de leur parcours au CHU. Nous avons aussi fait appel

au volontariat », décrit Sylvia Benzaken. Après une sélection, les collaborations ont débuté et le premier bilan a fait ressortir des termes clés : "intéressant", "bienveillance", "expertises", "coconstruction", "ressenti", "acteur", "pris en compte". Des notions mises par ailleurs en exergue par l'Institut français de l'expérience patient (IFEP). Lors de la crise sanitaire, des enquêtes ont été menées autour des contraintes patients liées au Covid et des échanges/formations ont été organisés à distance.

Aujourd'hui, la démarche concerne les maladies chroniques (diabète, maladie rénale) ou des parcours spécifiques, comme la cancérologie. Elle est tout à fait adaptée au cancer, note Sylvia Benzaken : « D'une part, il s'agit d'une maladie d'organe. D'autre part, le cancer devient de plus en plus une maladie chronique comparable au suivi d'un diabète ou d'une insuffisance rénale avec des prises en charge diverses. » Le CHU a ainsi coconstruit avec des patients le parcours "cancer du côlon", avec des enquêtes ciblées, des audits autour de la chimiothérapie et de la prise en charge holistique du patient...

Des "PREMS" à côté des indicateurs cliniques

A partir de 2022, le CHU de Nice passera à l'étape suivante de la démarche :

- institutionnaliser l'expérience patient ;
- y faire adhérer les professionnels de santé ;

- lui donner de la visibilité et lui dédier un lieu bien identifié ;
- promouvoir la formation, d'une part de patients sur l'organisation du système de soins, d'autre part des professionnels sur l'écoute des patients ;
- valoriser des indicateurs liés à l'expérience patient dans les parcours de soins.

« Etant présidente de l'Instance régionale d'amélioration de la pertinence des soins (IRAPS), je suis particulièrement sensibilisée à la nécessité, à côté des indicateurs cliniques professionnels, de tenir compte des indicateurs rapportés par les patients : PREMs (*Patient-reported experience measures*) et PROMs (*Patients-Reported Outcome Measures*) », complète Sylvia Benzaken.

De son côté, l'Institut Bergonié vient de recruter ses deux premiers patients partenaires dans le cadre d'un appel à projets de l'ARS Nouvelle Aquitaine, mais aussi d'un partenariat conclu en octobre 2020 entre Unicancer et l'IFEP. « Nous étions en terrain favorable, car des patients intervenaient déjà chez nous dans la formation d'étudiants et dans la recherche via l'association Aspéron & Co », explique Camille Chakiba-Brugère, oncologue médical en charge du projet. Il nous semblait nécessaire de structurer et renforcer cet investissement des patients. »

Patient partenaire : un métier

« L'Agence finance un mi-temps sur 18 mois. L'établissement s'engage à finan-

ACCOMPAGNER LES ÉTABLISSEMENTS POUR DONNER LA PAROLE AUX PATIENTS

Les nouvelles attentes et comportements des patients et association de patients ont été confortés par la loi de juillet 2019 "Ma santé 2022" qui a consacré l'extension de la mesure de la satisfaction et de l'expérience patient. Plus récemment, la nouvelle certification des établissements (V2020) pour la qualité des soins remet le patient et son expérience au cœur des parcours.

Dans ce contexte, les Spécialistes Solutions Santé à l'hôpital (3SH) proposent aux établissements des solutions permettant de porter la voix du patient au travers des différentes étapes de son parcours de santé en :

- mettant à disposition un outil de mesure de l'expérience patient que les établissements peuvent déployer au sein des HDJ ;
- proposant aux établissements l'animation d'ateliers sur cette thématique afin de les accompagner dans l'identification des actions à mettre en œuvre pour répondre au besoin du vécu exprimé par le patient ;
- créant et mettant à disposition des professionnels de santé des outils d'information destinés aux patients et portant sur l'évolution de leur statut.



démarrée en septembre. « Le ressenti est positif côté équipes, très proactives, comme côté patients partenaires, même s'ils ont eu de grosses quantités d'informations à digérer !, complète-t-elle. Une juriste nous aide ainsi qu'une personne de la Communication. » L'Institut teste dans le même temps l'action de pair-aidants bénévoles recrutés *via* des associations de patients, pour agir en articulation avec le patient partenaire. ●

(*) Associations et Patients Engagés pour la Recherche en Oncologie et Communauté professionnelle.

cer 18 mois complémentaires. Nous avons choisi de recruter deux quarts-temps, l'un sur le cancer du sein et l'autre sur le cancer de la prostate. Le premier étant d'ores déjà transformé en mi-temps compte tenu des besoins », précise Camille Chakiba-Brugère. Parmi leurs missions : aborder des sujets de vie que les patients n'osent pas toujours évoquer avec les soignants, apporter un soutien relationnel, les accompagner dans leurs démarches, transmettre son savoir expérientiel aux équipes soignantes, coanimer des réunions et des rencontres avec les malades, soutenir les patients dans leur "empowerment". Un véritable métier.

L'annonce de l'Institut prévoyait d'ailleurs le suivi par la personne recrutée d'un DU de patient partenaire, d'une formation à l'écoute et même de 40 heures en éducation thérapeutique... Voilà donc le patient partenaire pratiquement membre de l'équipe de soins ! « D'ailleurs, nous avons des discussions juridiques : doit-il porter la blouse blanche, être titulaire d'un badge, avoir accès aux dossiers médicaux, sachant qu'il est soumis au secret médical ?... », illustre Camille Chakiba-Brugère.

Fin novembre, les deux personnes recrutées étaient encore en phase d'intégration,

« Voilà donc le patient partenaire pratiquement membre de l'équipe de soins ! »



LES POINTS CLEFS : INSTALLER L'EXPÉRIENCE PATIENT

Le patient prend une place de plus en plus conséquente dans le système de soins, en faisant part de sa satisfaction, en partageant son vécu au titre de l'expérience patient et en devenant même participatif de sa bonne prise en charge par le biais du développement des « patients partenaires » au sein des établissements de santé.

Dans ce cadre, ils sont à la fois partenaires des professionnels de santé et de leurs pairs.

Après des patients, ils apportent un soutien relationnel, les accompagnent dans leurs démarches, coaniment des réunions et des rencontres avec les malades.

Avec les professionnels de santé, ils abordent des sujets de vie que les patients n'osent pas toujours évoquer avec leurs soignants et transmettent leur savoir expérientiel.

Pour que ce partenariat fonctionne, il est nécessaire :

- que les équipes soignantes soient intéressées par la thématique et volontaires pour mettre en place des actions;
- que le patient soit bien identifié, tant par les professionnels de santé que par les autres patients ;
- qu'il soit formé, tant au regard de ses missions qu'au niveau de l'environnement en santé ;
- que son apport soit reconnu et valorisé grâce à la mise en place d'indicateurs en lien avec l'expérience patient.



TROIS QUESTIONS À...



Sabine Dutheil, patiente partenaire à l'Institut du Sein d'Aquitaine (LISA, Clinique Tivoli-Ducos à Bordeaux)

Vous avez suivi à partir de 2017 le DU "Mission d'accompagnement de parcours du patient en cancérologie" à l'Université des Patients (Sorbonne Université), après avoir eu un cancer du sein en 2015, ce qui vous a conduit en stage puis en CDI à LISA. En quoi consiste votre métier ?

> Être patiente partenaire dans une équipe d'oncologie, c'est être à la fois partenaire des patients ET des professionnels de santé. Ces derniers ont des savoirs scientifiques et cliniques. Ceux des patients sont issus de la vie avec la maladie et les traitements, le plus souvent complétés par une formation à l'expertise d'usage. Ces savoirs peuvent être mis au service des autres. C'est un accompagnement «sur-mesure» pour les patients et leurs aidants, basé sur l'expérience d'une vulnérabilité partagée de l'annonce du diagnostic jusqu'à l'après-traitement. Il s'agit de rencontres au cours desquelles on échange sur le quotidien imposé par le parcours de soins et sur ce qu'il advient après les traitements en présentiel, que l'on appelle le rétablissement.

Parlez-nous justement de vos premiers travaux et des nuances sémantiques autour de la notion de patient partenaire.

> Une étudiante en master de psychologie de la santé de l'université de Nantes finalise une étude auprès de patientes qui ont été accompagnées par une patiente partenaire *versus* des patientes non suivies. Par ailleurs, nous avons réalisé en 2020 un retour d'expérience auprès de 260 patientes suivies à LISA qui montre, par exemple, que la moitié d'entre elles déclarent avoir mieux compris le parcours de soins. Il est

important de documenter les apports du patient partenaire pour que cela soit pérennisé, voire élargi à d'autres contextes.

Le partenariat en santé peut se déployer dans l'accompagnement, mais aussi dans la recherche, la gouvernance, la formation des professionnels de santé. S'il existe un consensus sur les termes de patient chercheur ou co-chercheur, patient enseignant ou formateur, les appellations sont multiples dans l'accompagnement : on trouve aussi bien patient expert (terme sans doute maladroit), que patient ressource, pair-aidant, patient partenaire... A Montréal, par exemple, il s'agit de «patient partenaire accompagnateur». Il sera important de documenter aussi l'apport d'un patient partenaire auprès des professionnels de santé.

D'où vient le "modèle [du CHU] de Montréal" que vous évoquez ?

> Le partenariat en santé repose sur la reconnaissance de la complémentarité des savoirs, mais aussi sur le fait que le patient est le premier producteur de soins à son égard et qu'il fait donc, à ce titre, partie de l'équipe de soins. En France, trois instituts du sein sur les vingt existants comptent un patient partenaire aux côtés de la coordinatrice de parcours : LISA à Bordeaux, l'ISCM à La Rochelle et le MIS à Montpellier, qui a été le premier Institut du sein. Je pense que ce binôme devrait devenir incontournable au cours des prochaines années. Il y a eu beaucoup d'avancées en matière de démocratie en santé, mais nous ne sommes qu'au début d'un énorme chantier. C'est un changement de paradigme majeur qui suppose un travail sur les représentations des uns et



SABINE DUTHEIL, patiente partenaire à l'Institut du Sein d'Aquitaine (LISA, Clinique Tivoli-Ducos à Bordeaux)

des autres afin de pouvoir coconstruire ensemble les pratiques de santé, et ce, afin d'améliorer l'expérience de chaque patient. Enfin, il est nécessaire de questionner le financement de ces métiers.

« Être patiente partenaire dans une équipe d'oncologie, c'est être à la fois partenaire des patients et des professionnels de santé. »



VALÉRIE MOULINS, directrice de la communication de l'Hôpital Foch (Suresnes)

« Communication et expérience patient ne font qu'un »

Formée à l'EFAP Communication et en sociologie à l'Université de Bordeaux 2, Valérie Moulin est une communicante de métier... et par nature ! Des ingrédients précieux pour développer l'expérience patient à Foch (Suresnes), où elle révolutionne la communication hospitalière depuis huit ans.



Avant de connaître le secteur hospitalier, Valérie Moulin a exercé 16 ans dans le marketing sportif, comme directrice associée de l'agence Derby. Elle sera ensuite, durant deux ans, directrice de la communication de la Fédération française de randonnée pédestre, puis trois ans à la Société centrale canine. Avant d'être contactée par un chasseur de têtes pour basculer dans le monde hospitalier à Foch. « Un projet passionnant avec la structuration d'un service de A à Z ! », s'enthousiasme-t-elle. »

Depuis bientôt neuf ans, Foch est ainsi devenu un «laboratoire» reconnu en matière de communication hospitalière, avec en

point d'orgue un rôle pionnier en France dans l'expérience patient. «Je suis allée en 2018 au congrès de Cleveland dans le cadre de l'Institut français de l'expérience patient. Ce que j'y ai vu m'a galvanisée», raconte Valérie Moulin. Le comité de direction de Foch m'a donné carte blanche pour lancer une direction de l'expérience patient pilotée par la communication, avec ses différentes composantes.» D'abord l'environnement-hospitalité, avec l'aide de l'École hôtelière de Lausanne, incluant l'amélioration des espaces d'attente, d'accueil, la création de jardins, un travail sur les plateaux-repas. Ensuite les technologies et innovations, dont les cahiers des charges sont réalisés avec les patients : géolocalisation, informations dans les salles d'attentes, réseau social interne, appli Patient ou appli Baby Foch pour la maternité... Dernière innovation en date : une visite interactive au sein de l'hôpital au travers d'un projet artistique à l'aide de la réalité augmentée.

«J'adore l'humain et j'adore communiquer, s'enflamme Valérie. Nous allons à la rencontre des patients dans l'hôpital, nous les sollicitons pour nos ateliers de travail.» Un Living Lab a été créé pour l'expression de leurs attentes, puis étendu au personnel de l'hôpital depuis la crise sanitaire. «L'expérience patient implique l'engagement du personnel, ajoute-t-elle. Cela repose aussi sur un programme de qualité de vie au travail, sur la communication interne...» La qualité des soins est aussi à traiter,

«sachant que mon équipe n'est pas apte à juger ce dernier volet, souligne-t-elle. En revanche, nous sommes sollicités en cas de souci avec un patient mécontent».

C'est dans le cadre de l'expérience patient que démarrera en janvier la «Foch attitude», à partir d'une formation de tout le personnel au contact des patients. L'adhésion au projet est globale. « Au début, on m'avait prédit que je ne me ferais jamais à la communication hospitalière, ne venant pas de l'École de Rennes. Aujourd'hui, tous les médecins me font la bise et 'la com' est plus sollicitée que jamais par les équipes... », conclut Valérie avec amusement. ●

« J'adore l'humain et j'adore communiquer. »



« La voix des usagers »

« On a découvert le patient au début du XXI^e siècle avec la loi de 2002 sur le droit des malades », lance Gérard Raymond président de France Assos Santé. L'organisation interassociative a été créée en mars 2017 à la suite de la loi relative à la modernisation du système de santé. Elle a pour mission de représenter les patients et les usagers du système de santé en France en portant la démocratie sanitaire.

Appelée également Union nationale des associations agréées du système de santé (UNAASS), France Assos Santé regroupe une centaine d'associations représentant l'ensemble des usagers du système de santé. Pour faire évoluer celui-ci, la structure porte la voix des citoyens en proposant des textes de loi, des amendements aux textes réglementaires, en particulier dans le cadre des Projets de loi de financement de la sécurité sociale. Elle est représentée aux instances de la Cnam, de la HAS, de l'ANSM, des établissements de soins... pour ce faire, elle dispose d'instances régionales.

Former des représentants d'usagers

Pour bon nombre d'associations, en particulier de patients, leur mission première n'est pas auprès des institutions, mais de former des patients pour en accompagner d'autres et de promouvoir le partage, les échanges et la solidarité entre pairs», explique Gérard Raymond. Si elles ne forment pas d'usagers du système

de santé, leur participation à l'éducation thérapeutique et sur le contenu des programmes d'accompagnement des patients souffrant de pathologies chroniques aux côtés des soignants concourt à la démocratie sanitaire. Cet accompagnement est désormais accepté par les professionnels de santé. « Néanmoins, les décrets d'application l'encadrant, prévus dans la loi Hôpital Patients Santé et Territoires, n'ont jamais été publiés. Aucun texte n'en prévoit donc le cadre, qu'il s'agisse du contenu, du rôle des patients, de leur formation ou de leur statut. Cela laisse la voie libre à une mercantilisation de l'expertise sans que celle-ci soit d'ailleurs validée ou certifiée», craint Gérard Raymond.

Patients experts et/ou partenaires ?

Ce flou empêche que l'engagement des patients soit reconnu par le système ou qu'il soit gratifié. « A l'horizon 2024, il y a des axes forts de réflexion à mener et des solutions à trouver, notamment pour clarifier les statuts », pour



GÉRARD RAYMOND,
président de France Assos Santé

suit le président de France Assos Santé. Craignant des tensions entre patients experts et associations, la structure a choisi de les réunir lors d'une journée nationale baptisée « Représentants des usagers et patients partenaires : comment agir en commun pour la démocratie ». Cette journée d'échanges a montré que tous mènent les mêmes réflexions.

« La démocratie repose sur deux pieds : les représentants des usagers et les patients, qu'ils soient experts ou partenaires, affirme Gérard Raymond. L'encadrement de l'accompagnement des patients par leurs pairs est un chantier indispensable sur lequel les pouvoirs publics doivent se pencher. Ces partenariats sont l'occasion, pour les professionnels de santé notamment, de porter de nouveaux projets et de développer des parcours de santé plus humanistes, plus bienveillants avec l'aide des patients. » ●

www.france-assos-sante.org



AGENDA

• Le [20^e Cours Francophone supérieur sur les Cancers du sein et les Cancers gynécologiques](#) se déroulera du 12 au 15 janvier 2022 en distanciel, mais aussi en présentiel à Nice. Du 20 au 22 janvier, l'*American Society of Clinical Oncology* (ASCO) organise son [Gastrointestinal \(GI\) Cancers Symposium](#) à San Francisco en Californie, auquel il est également possible d'assister à distance. Un format hybride que propose aussi la 14^e [Breast Gy-](#)

[necological & Immunooncology International Cancer Conference](#) qui se tiendra au Caire en Egypte les 20 et 21 janvier 2022.

• Les 25 et 26 janvier 2022, les [Journées Scientifiques Immunités et Cancers](#) (JSIC), pour échanger autour des dernières avancées de l'immunothérapie des cancers, auront lieu exclusivement en virtuel. A contrario, les [Journées Francophones d'Hépatogastroentérologie et](#)

[d'Oncologie Digestive](#) 2022 se dérouleront au Palais des Congrès à Paris du 17 au 20 mars prochain. L'*European Association of Urology* organise son [congrès annuel](#) du 18 au 21 mars 2022 à Amsterdam, aux Pays-Bas, après deux années sans s'être réunie "physiquement".

Nous vous donnons rendez-vous en février 2022 pour la prochaine édition d'ONConnexion, la newsletter des parcours en oncologie.

Créer la communauté de l'innovation en immuno-oncologie

ONConnexion aborde les problématiques d'organisation et de transformation des pratiques liées à l'arrivée des nouveaux traitements, ainsi que les solutions mises en place pour optimiser la prise en charge des patients à toutes les étapes du parcours de soins. Cette newsletter a pour vocation de porter à la connaissance des professionnels de santé, des directions et institutionnels, ces nouvelles expériences nées au cœur des établissements de santé.

Les sujets abordés constitueront le miroir de l'intense créativité des équipes, partout dans l'Hexagone. Pour incarner ces retours d'expérience, la parole sera donnée aux professionnels de santé de terrain qui ont franchi le


pas en s'inscrivant dans un élan collectif de conduite du changement. Ce sont eux qui décriront leurs initiatives et la dynamique qu'ils ont su créer au sein de leurs établissements. Il est en effet important de porter à la connaissance de leurs confrères, de leur direction et des décideurs en santé les axes d'amélioration sur lesquels ils travaillent collectivement pour fluidifier les parcours.

Si ces acteurs qui oeuvrent au quotidien pour structurer les parcours de soins sont mis en lumière, c'est aussi parce que les transformations qu'ils ont portées et les expériences qu'ils ont menées ont eu des impacts importants et quantifiables sur leurs pratiques et sur la prise en charge des patients. Les innova-

tions partagées dans la newsletter présentent des résultats robustes et reproductibles.

Vous avez su adapter les parcours de soins de vos patients en oncologie, vous avez développé des solutions innovantes ou transformé vos pratiques ? Vous êtes curieux d'apprendre des expériences menées par les équipes soignantes ? ONConnexion vous est destinée.

PR Editions

**Pour recevoir
les prochaines newsletters,
cliquez ici ! **



La communauté de pratiques en immunologie-oncologie, plateforme créée par et pour des professionnels de santé, a pour objectif un partage à grande échelle d'outils pratiques et de nouvelles techniques d'organisation afin d'accompagner les établissements dans la prise en charge des patients atteints de cancer, sous immunothérapies.



Pour vous tenir informé de l'actualité et partager vos expériences, le site PUI Infos a été pensé par les pharmaciens hospitaliers pour des pharmaciens hospitaliers.

Cette newsletter est réalisée sous la seule responsabilité de PR Editions, MSD France n'intervenant ni dans la rédaction, ni dans la sélection des articles contenus dans cette newsletter. Cette newsletter est susceptible de contenir des informations hors AMM et/ou non validées par les autorités de santé.

Rédacteur en chef : Hervé Réquillart

Directeur Général et Directeur de la Publication : Pierre Sanchez

Rédaction : François Silvan

Secrétariat de rédaction : Aude Desombre

Maquette : Olivier Rive et e-Mhotep

Pour abonner vos confrères ou nous faire part de vos remarques, vous pouvez envoyer un e-mail à : redaction.onconnexion@pr-editions.com.

Copyright : PR Editions®

Ce document est protégé par la loi des droits d'auteurs ; il peut être imprimé pour une utilisation personnelle mais ne peut être reproduit sans l'autorisation écrite de l'éditeur sous peine de poursuites.

Nous vous rappelons que conformément à la loi Informatique et libertés vous disposez d'un droit d'accès et de rectification relativement aux informations vous concernant que vous pouvez exercer à tout moment en écrivant à l'adresse suivante : PR Editions, Tour D2, 17 Bis Place des Reflets, TSA 64567, 92099 La Défense Cedex.