FILIÈRE HYGIÈNE ET PROTECTION DU CORPS

FILIÈRE DÉCHETS

UniHA
L'Achat Coopératif des Hôpitaux Publics

PLAQUETTE DE PRÉSENTATION

EVALUATIONS FOURNISSEURS

Nouveauté nancéenne !

Objectifs :

- Satisfaire les adhérents
- Faire progresser les adhérents et les fournisseurs
- Fidéliser les adhérents
- Garantir un niveau de service

Groupe de travail

- **Madame Jocelyne CROZAT**
  Cadre supérieur de santé IADE
  Prescripteur des dispositifs médicaux DiCS/DIBE
  Hospices Civils de Lyon
- **Madame Marie-Ange DJAFRI**
  Responsable achats médicaux non stériles
  CH d'Avignon
- **Madame Laurence RIBES**
  Acheteuse Achats Généraux & Biomédicaux
  CHU de Toulouse
- **Monsieur Benoît FODÉ**
  Responsable Approvisionnement Produits et Moyens Généraux
  CHU de Toulouse

1ère évaluation :

MON 3

2ème semestre 2020

Descriptif

Afin de répondre au mieux aux besoins de nos adhérents et d'établir un véritable partenariat avec nos fournisseurs, nous avons décidé de mettre en place des évaluations fournisseurs.

Ces évaluations seront menées une fois par an par la filière grâce à une *fiche de performance fournisseurs* et une *fiche de progrès*.

Les adhérents UniHA seront sollicités et participeront à ces évaluations grâce à des enquêtes de satisfaction.

Ces évaluations seront mises en place dans un premier temps sur 2 segments de la filière HPC :

- Incontinence adulte
- Essuyage des mains

Puis elles seront étendues à l'ensemble des segments des 2 filières nancéennes.

Les points forts

- Le travail de préparation des évaluations est réalisé par et pour les adhérents UniHA
- Garantie de la bonne exécution des marchés

Des experts hospitaliers

Le groupe de travail est constitué de cadres de santé, de responsables achats et approvisionnements.

HCL Hospices Civils de Lyon

Hôpitaux de Toulouse

Centre Hospitalier Avignon

EVALUATIONS FOURNISSEURS

Fiche progrès
(en cours de construction)

- **Quoi ?** Quels sont les axes de progrès ?
- **Qui** peut agir ?
- **Quand ?** Calendrier de mise en œuvre.
- **Efficacité :** Mesure des résultats

UniHA
QUALITE
Fiche de progrès
CHRU NANCY
Période concernée :
Date de l'évaluation :
Filière / Segment :
Lots concernés :
Titulaire :
Le plan de progrès vise à améliorer la performance, la qualité et en définitive les coûts dans un marché. Il s'agit de déterminer des objectifs partagés avec le titulaire portant sur les points clés d'amélioration et d'établir un plan d'actions à court, moyen ou long terme.
Quoi ? Quels sont les axes de progrès ?
Qui peut agir ?
Quand ? Calendrier de mise en œuvre
Efficacité : Mesure des résultats

Témoignage

La société FRANCEHOPITAL est actuellement titulaire du marché UniHA n° 16027 « fourniture de collecteurs pour DASRI perforants »
Lors de l'année 2018, nous avons eu un retour de la part d'UniHA concernant une enquête de satisfaction menée auprès des adhérents.
Cette enquête de satisfaction nous a permis d'effectuer un travail approfondi sur les retours des adhérents afin de pouvoir mettre en place des actions correctives à mener. Toutefois nous nous sommes rendu compte qu'il y avait certains retours qui n'étaient pas corrects ni étayés par des observations.
A partir du 1er novembre 2018 et cela en concertation avec UniHA, nous avons mis en place la facturation réelle. Cette nouvelle facturation réelle permet aux adhérents d'UniHA d'avoir une visibilité immédiate sur les remises où majorations suite à leurs commandes. Avant cette facturation réelle, nous émettions des factures de régularisation ou des avoirs annuels qui engendraient un très grand travail pour notre société et une incompréhension de nombreux adhérents UniHA.
En conclusion, l'arrivée des enquêtes de satisfaction nous permettent d'identifier les éventuelles améliorations à prévoir ainsi que les actions correctives à mener. Quant aux évaluations fournisseur, elles nous permettent de mesurer notre performance pour le marché en cours. Toutefois afin que ces résultats soient pertinents il est important que les données transmises par les adhérents UniHA soient exactes et étayées.

Marc WOLF, Directeur, FRANCE HOPITAL

Informations auprès du CHRU de Nancy

Elodie HEMARD
Assistante achat, filière Hygiène et Protection du Corps, filière Déchets
e.hemard@chru-nancy.fr - 03.83.85.24.52