



Du pourquoi faire au  
pour faire quoi?

**La question de la  
Valeur Ajoutée d'une prestation**

# Introduction

Logique d'entreprise

**Economie (clients, marché)**

**Point d'équilibre**



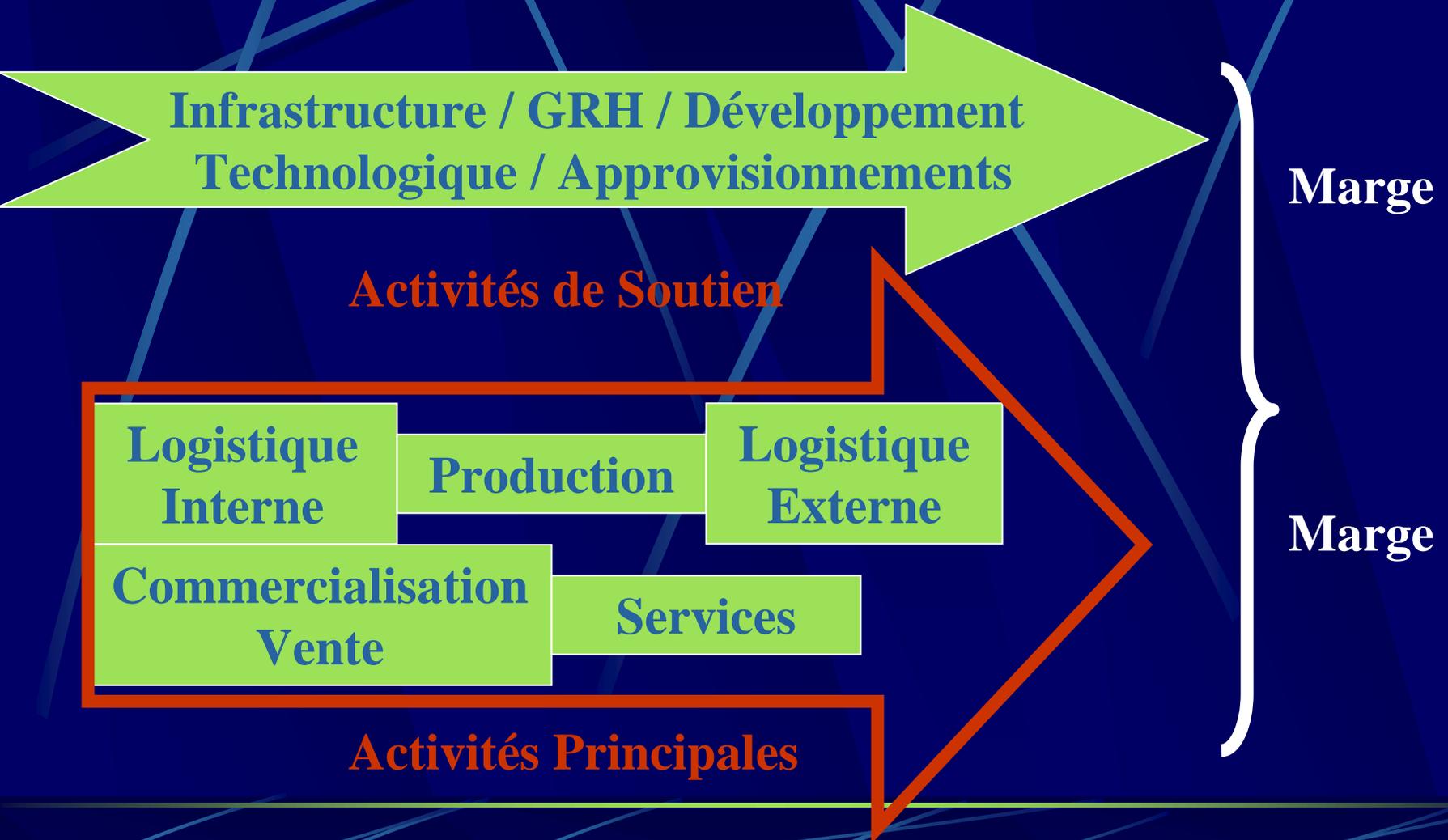
**Notion  
De  
VALEUR**

**Financière (actionnaires, payeur) Social (Personnel)**

# Qu'est ce que la Valeur?

- Différence entre les « input » et les « output »
- Passer de « sais tu ce qu'on m'a fait faire? » à « sais tu ce que j'ai fait? »
- Le poids de l'environnement est une incertitude majeure
- Economies d'échelles: fondées sur la quantité de production (Ford / Taylor)
- Economies d'envergures: fondées sur la variété de la production et sur la flexibilité des machines (Toyota) + réduction très stricte des surplus (équipements, stocks et effectifs)

# La notion de Valeur Ajoutée (Porter)



# L'objectif... de création de Valeur...

**Assurer la production et le retraitement  
des dispositifs médicaux**

Faire ou Faire Faire

**Thèse / Antithèse**

# Pourquoi Faire Faire?

<b><i>Buts</i></b>	<b><i>Questions clés?</i></b>
Réduction des coûts	Combien ça coûte?
Créer plus de valeur	Où dans la chaîne de valeur?
Compétences plus élevées	Lesquelles?
Gain de flexibilité	Où dans le processus?
Gain de qualité	Enquête clients
Innovation	Jusqu'où? Pourquoi?
Gestion des RH	Quels apports au quotidien?
Investissements réduits	Rentabilité / amortissement
Cœur de métier?	Activités secondaires?

# La question du coût?

## *Petit exercice ludique*

**1 poulet de 30 frs le kilo**

**1 dinde de 50 frs le kilo**

**Courses pour soi: ramener 1 poulet de 1 kg**

**Courses pour sa voisine: ramener 1 dinde de 1.5kg**

**Quel est le coût à facturer à la voisine?**

**Un coût n'existe pas!!!**

**C'est le reflet d'une décision de gestion**

# Créer plus de Valeur?

## Activités de soutien

- Infrastructure: dépend de la taille de l'établissement
- GRH: dépend des objectifs de la direction
- Développements technologiques: dépend de la mission de l'établissement
- Approvisionnement: dépend de la taille de l'établissement

# Créer plus de Valeur?

## Activités Principales

- Logistique interne: dépend de l'organisation du service
- Logistique externe: UN POINT CLE si non proximité des échanges
- Production: processus de « marche en avant »
- Commercialisation / Vente: dépend de la mission de la structure
- Services: AUTRE POINT CLE maintenance, entretien, disponibilités

# Compétences plus élevées?

- La formation en rapport avec le coût de la formation
- La question de la polyvalence lorsque le nombre d'agents affectés est peu élevé
- La question de l'hyper-spécialisation lorsque le nombre d'agents est élevé
- La comparaison des compétences: qui fait **réellement** quoi?
- L'apport du système de formation en stérilisation en Suisse (niveaux 1 / 2 / 3)

# Gain de flexibilité

# Gain de qualité

## Flexibilité

- Matériel supplémentaire mis à disposition
- Délais de prise en charge
- Prestations « sur mesure »

## Qualité

- Certification
- Traçabilité
- Enquêtes de satisfaction « clients »
- Analyse des besoins exprimés, perçus

# Innovation

- Intérêts de nouvelles technologies des « clients » avec mode de retraitement approprié
- Contrôles supplémentaires (dataloggers // contrôles de lavage // conditionnement)

# Gestion des Ressources Humaines

- Changements d'horaires
- Conventions // avantages salariaux
- Pérennité de l'Emploi
- Plan de formation
- Développement personnel
- Turn Over
- Taux d'absentéisme

# Investissements

## Cœur de métier?

### Investissements

- Charges de structures
- Amortissement des équipements
- Mise en conformité par rapport à la réglementation

### Cœur de métier?

- Est-ce la mission de l'établissement?
- Perte ou opportunité de ne plus faire?
- Qui a la responsabilité de faire? Est-il dûment formé?

# Autres questionnements

- Perspective stratégique: avantages concurrentiels, repenser l'organisation de la prestation
- Si faire faire: mise en œuvre et communication facteurs clés de succès
- Choix rigoureux du partenaire
- Prendre soin de la dimension sociale
- Le contrat et la Durée du contrat

# Le défi...

**Mesurer la  
Performance**



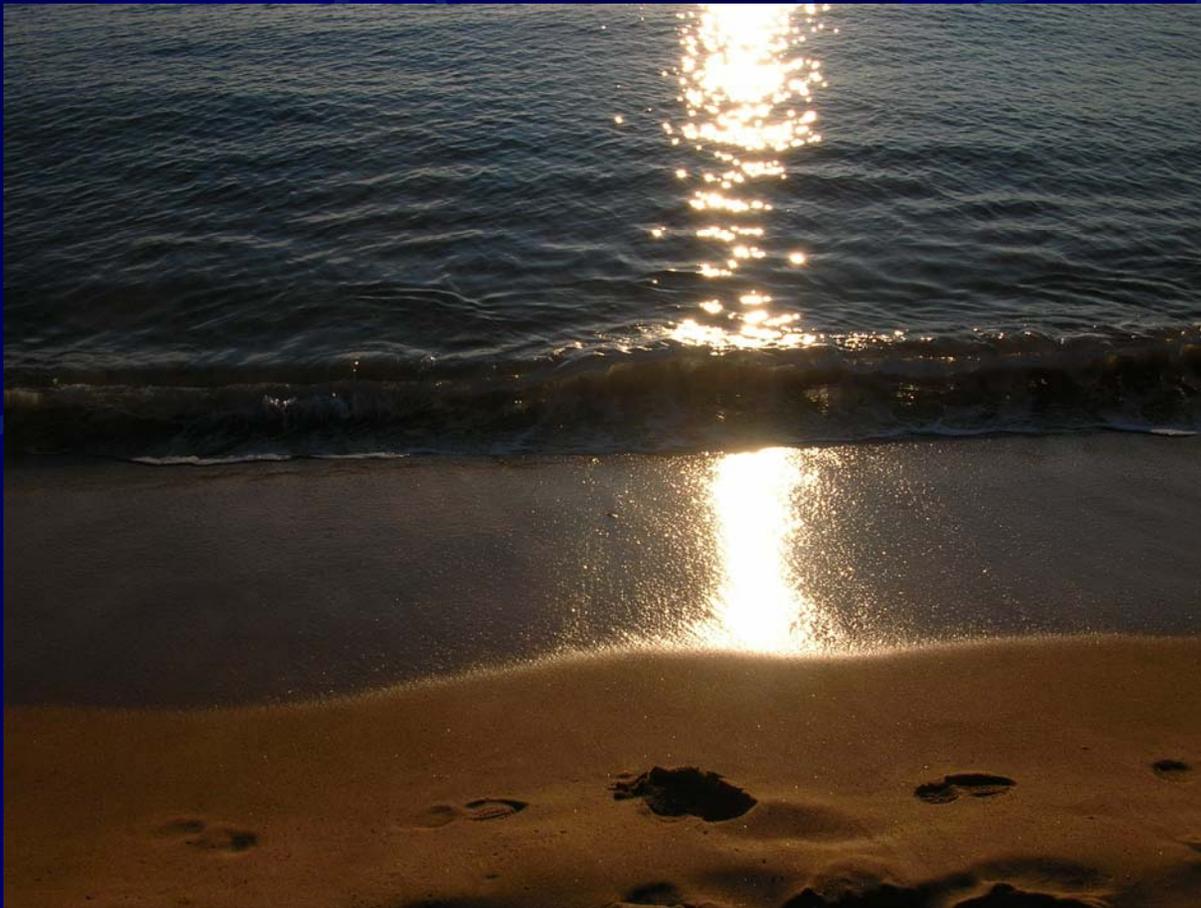
**Benchmarking**

**Efficacité stratégique  
Efficacité organisationnelle  
Efficacité humaine**

**Que comparer?  
Qui le fait le mieux?  
Comment le mesurer?  
Quel écart?  
Quel niveau à atteindre?  
Objectifs et plan d'action**

# Pour conclure... et ouvrir le débat...

- « Faire au plus loin ce qui est standard, et au plus près ce qui est spécialisé »
- « *Faire faire* contraint à passer d'une conception patrimoniale de l'entreprise à une conception contractuelle de l'entreprise »
- « Qui donne le ton? Qui donne la nuance? »



**MERCI DE  
VOTRE  
ATTENTION**

**Machiavel:**

*Il n'y a rien dont l'exécution est plus difficile ou la réussite plus douteuse ou le maniement plus dangereux que l'instauration d'un nouvel ordre des choses*