



ARMEN vague 4

Restitution

Groupe Courrier et affranchissement en coût complet

Présentation de l'équipe

Attachée
d'administration

- Hélène LEROY
- CH Tourcoing



Vaguemestre

- Pascal HENRYON
- CH public du Cotentin (CHPC-Cherbourg)



AAH

- Maryline PICCOLIN
- CHBA Vannes



Acheteuse

- Carole LEGAT
- Institut de Cancérologie de l'Ouest



Directeur logistique

- Franck ORCEL
- Hôpital Nord Ouest



Directrice adjointe
chargée achats et
logistique

- Sylvie PIGERON
- CH des Pyrénées (EPSM de Pau)



Achats généraux et
logistiques

- Grégory LECAILLON
- Hospices Civils de Lyon



PARRAIN

Frédéric GEOFFROY
Responsable mission
achat
CNAMTS



LEADER

Sandrine PRESSOIR
AAH
CH de Sens



ASSISTANTE

**Malalatiana
RAZAFINDRAZAKA**
DGOS



Sommaire

1. Présentation de la fonction courrier et enjeux
2. Analyse de la situation actuelle
3. Quelques pistes d'optimisation
4. Bonnes pratiques
5. Opportunités
6. Conclusion



Présentation de la fonction courrier et enjeux



La fonction courrier en établissement s'organise autour de ressources humaines, techniques et de nouveaux acteurs



Navettes

**Les ressources
internes à
l'hôpital**



Machine à affranchir
colis



Agent courrier



Machine à affranchir
courrier



Colis et consommables



Agent logistique

**Les ressources
périphériques**



LA POSTE

Prestations de La Poste

Autres prestataires
(dématérialisation,
éditique)



Le périmètre couvre l'intégralité du courrier exception faite des colis

- ❖ Courrier externe
- ❖ Courrier interne
- ❖ Matériel et consommables d'affranchissement
- ❖ Courrier en coût complet
- ❖ Dimension organisationnelle



Colis

*Un enjeu économique
moindre et + souvent
traités par les magasiniers*



Poste de dépenses significatif dans les établissements, la fonction courrier concourt à l'efficacité des organisations et contribue à la performance de la fonction logistique

Enjeux juridiques

La **perte d'une information** peut avoir des conséquences juridiques (légales, réglementaires ou contractuelles) très dommageables pour un Etablissement Public de Santé (EPS).



Enjeux économiques

Poste de **dépenses significatif**, notamment dans les CHU en raison **des volumes** si cette fonction n'est pas optimisée.



Enjeux organisationnels

Placée à l'**interface** des différents processus (métiers, supports et management), elle **concourt à l'efficacité** des organisations.



Enjeux managériaux

La **professionnalisation de la fonction courrier** est une condition **essentielle à la performance** de cette fonction logistique (pilotage, productivité, gestion d'une TBI).



Enjeux qualitatifs

Inscrite dans une démarche qualité, elle permet **d'améliorer la qualité du service rendu aux patients et personnels** (respect des délais de transmission, des erreurs d'adressage, etc.).



Analyse de la situation actuelle



On constate de nombreuses marges de progrès dans nos organisations de la fonction courrier



Pas ou peu de « politique courrier » !

Pas de tableau de bord
systématique



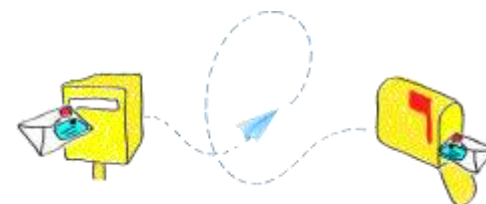
Points de collecte trop
nombreux



Erreurs dans les adresses



Courrier qui passe entre plusieurs mains:
vaguemestre, secrétaire de direction,
secrétaire médicale



Séparation des plis médicaux et des autres
courriers (tri fait par les secrétaires)



**Existe-t-il une
politique d'achat
liée à la fonction
courrier ?**

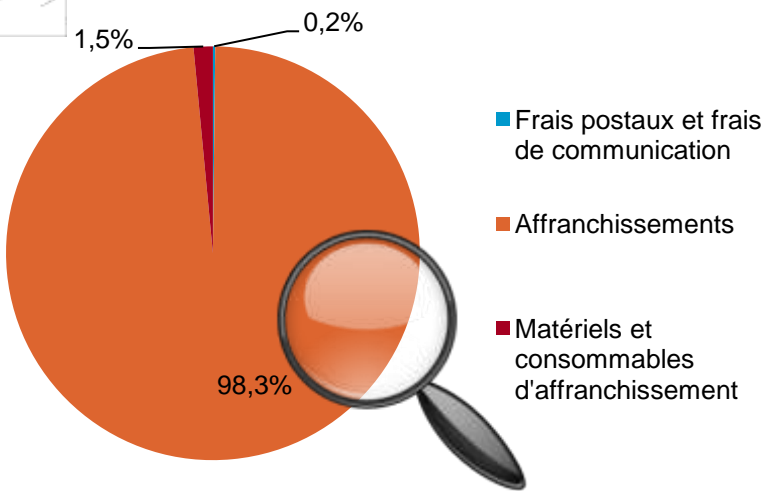
Des circuits qui mériteraient d'être améliorés –
Manque de connaissance sur les types d'envoi
mais aussi sur les dépenses !



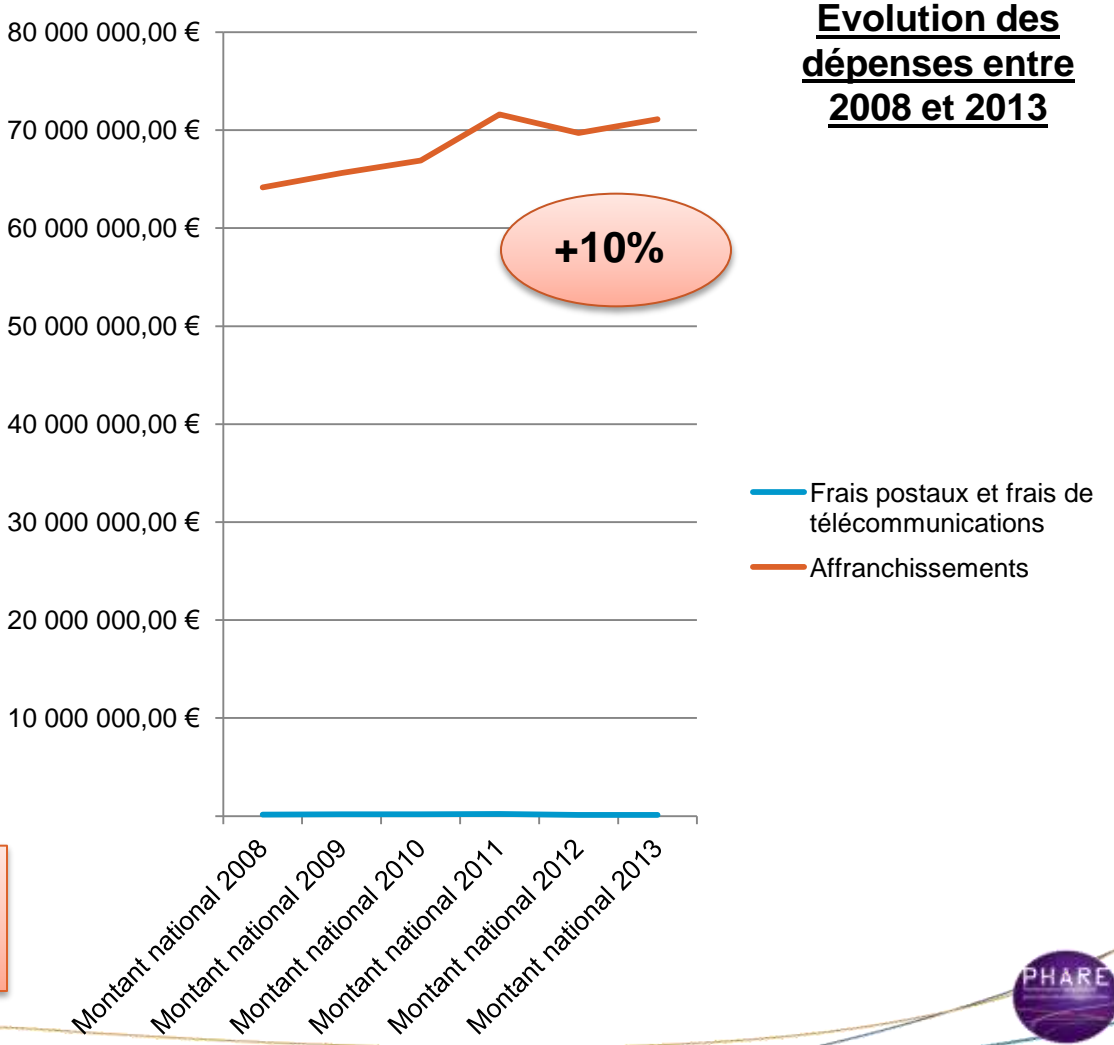
Un montant total de dépenses de 71M€ en forte progression depuis 5 ans (+ 10%) qui est très peu investigué par les établissements



Répartition des dépenses par catégorie en 2013



Un seul compte monopolise pratiquement l'ensemble des dépenses d'affranchissement



Source: Ministère chargé de la santé - DGOS/USID DGOS

Un marché de la distribution concurrentiel face à un marché de l'affranchissement sous monopole de la Poste

SOUS-SEGMENTS

- **AFFRANCHISSEMENT**
- **MATERIEL** (achat/location)
- **DISTRIBUTION**



TISSU CONCURRENTIEL



- Marché longtemps **monopolistique** (la Poste) mais qui voit depuis 2006 l'arrivée de **nouveaux entrants** aux tarifs très concurrentiels (Adrexo, IMX, Althus, Izigo)
- Marché **concurrentiel** (Néopost, Pitney Bowes, Frama, Francotyp-Postalia)

Solutions externes

- Dématérialisée : **concurrentiel** (Maileva, Asphera, ClearBUS)
- Non dématérialisée : **peu concurrentiel** (LMS Courrier, Trans médical 49)



Solution interne

- **Distribution du courrier par le vaguemestre en intra et extra.**



La lettre verte, la lettre prioritaire et l'éco pli sont les tarifs les plus utilisés, mais l'augmentation des tarifs de la Poste en moyenne de 6,9% en 2015 risque d'avoir un impact très inégal sur les organisations

Les principaux tarifs de la Poste en 2014:



**+6,9% en
moyenne
en 2015**

Courrier en envoi national

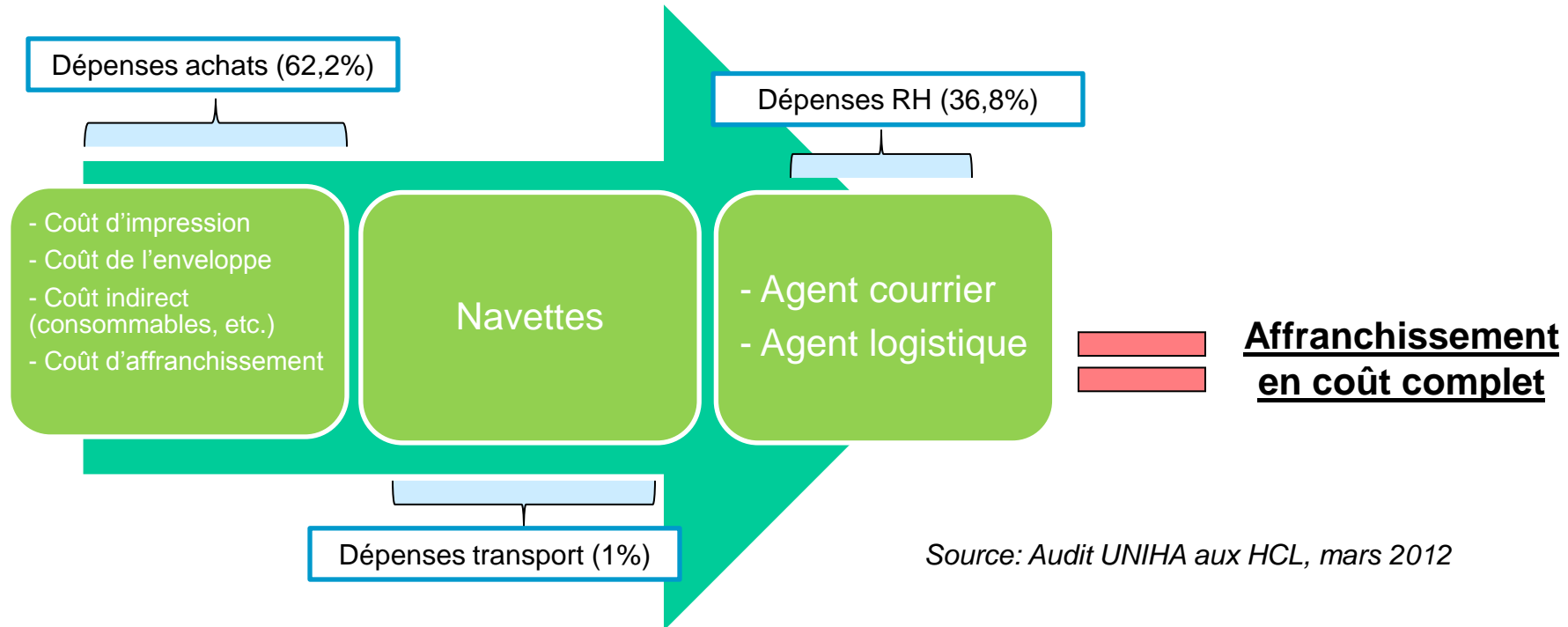
	Base de 20 G - tarifs nets unitaires	Délai de distrib ution	Particularité	% d'augmentation en 2015
Solution d'envoi urgent du courrier				
Lettre prioritaire	0,64	J+1		15%
Lettre prioritaire en nombre	0,59	J+1	Offre sous contrat - Accessible dès 400 plis en intra-départementale ou 1000 plis en nationale	5,1%
Solution de distribution standard du courrier				
Lettre verte	0,58	J+2		12,2%
Lettre verte en nombre	0,54	J+2	Offre sous contrat - Accessible dès 400 plis en intra-départementale ou 1000 plis en nationale	3,7%
Solution d'envoi économique				
Eco pli	0,56	J+4		15,1%
Ecopli en nombre	0,49	J+4	Offre sous contrat - Accessible dès 400 plis en intra-départementale ou 1000 plis en nationale	4,2%



Il est indispensable d'agir face à cette augmentation ! Comment ne pas la subir ?



Si on analyse l'affranchissement en coût complet, les dépenses achats sont majoritaires avec 62,2% et les dépenses RH et transport représentent 36,8% du total



Source: Audit UNIHA aux HCL, mars 2012

Deux types de bonnes pratiques recherchées par le groupe:

Bonnes pratiques **achats purs** qui engendreront des gains achat



Bonnes pratiques **organisation** qui impactent les achats et qui engendreront des gains achats, organisationnels et RH



Un benchmark entre hôpitaux publics montre que le prix du pli moyen varie de 0,42€ à 0,89€, soit 112% d'écart

Etablissement	Montant annuel de l'affranchissement	Nombre de plis annuels sortant	Coût moyen d'un pli sortant (€)
Avesnes	12 163,28	17 093	0,71
Beaujeu	6 441	7801	0,83
Belleville	7500	9000	0,83
CH Bourg en Bresse	228 608	320 000	0,71
CH Villefranche	193 803	269 793	0,72
CHU Nantes	947 400	1 519 460	0,62
CHRU Brest	570000,00	760000	0,75
Roanne	184 804 €	208 000	0,89
Tarare	21700	29000	0,75
CH Tourcoing	128 308,13	218 737	0,59
CH Sens	105 748.05	135 894	0,78
Dinan	67 815	101 310	0,65
CH Lorient	165 952	237 904	0,70
CH Bretagne Atlantique-Vannes	285 000	396 000	0,72
CHPC Cherbourg	103 638	244 191	0,42



Passage récent en lettre verte

-Mutualisation des envois avec d'autres partenaires
- tarif envoi en nombre
-Ecopli systématique
-Envoi groupé pour un même prestataire



La médiane est de **0,73€** par pli. Le coût moyen du pli est de **0,71 €**.

Sur la base de 15 établissements interrogés

Pertinence de l'identification d'un responsable courrier – Acteur stratégique dans le pilotage et la gestion de la fonction courrier



**Responsable
courrier**

Sens de l'organisation,
rigueur, réactivité,
capacités d'initiative et
de proposition

Recevoir et distribuer le courrier

**Veiller à l'application et au respect
des consignes et des procédures**

**Mettre en place des indicateurs pour le
reporting destiné à la direction**

**Assurer la continuité du service et anticiper
tous les changements s'y rapportant**

**Faire de la veille sur les nouveaux produits et les
nouvelles prestations** permettant ainsi d'effectuer des
économies (ex: dématérialisation)

**Un interlocuteur unique pour toutes les
questions se rapportant au courrier**



Quelques pistes d'optimisation



Selon le degré d'intégration de la fonction courrier, différents leviers d'achat activables

3 scénarii d'organisation

1

Organisation éclatée:
adapter le niveau du
service aux besoins

2

Organisation semi
intégrée:
Mutualiser le maximum
de moyens

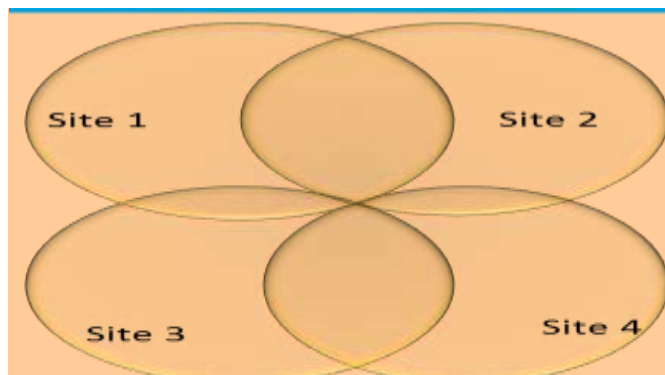
3

Organisation intégrée:
Mutualiser les
prestations



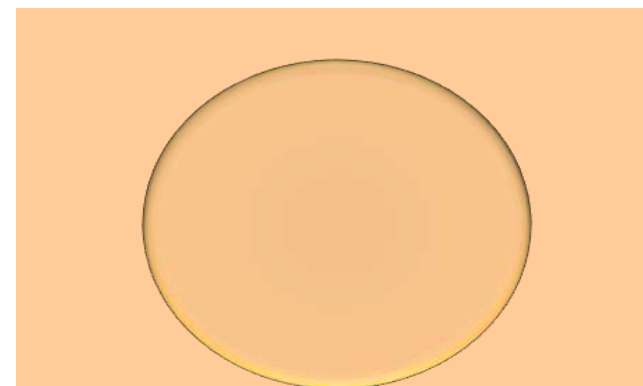
Axe d'optimisation achat

- **Coût d'affranchissement**
- **Niveau de prestation**



Axe d'optimisation achat

- **Mutualisation des moyens**
- **Massification électronique des flux**



Axe d'optimisation achat

- **Industrialisation des processus**
- **Externalisation des activités**

Source: Audit UNIHA aux HCL, mars 2012

Des gains importants sont possibles grâce à une optimisation de l'organisation interne et la recherche d'une taille critique

Deux types de démarches d'optimisation réussies:

**La
rationalisation
du matériel et
l'optimisation
des flux**



**La mutualisation
de la collecte et
de l'envoi**



Pour réduire le nombre de machines à affranchir (ex: HCL, CHU Nantes) et optimiser les circuits internes

Mutualiser la collecte et l'envoi du courrier avec d'autres organismes → CHPC de Cherbourg mutualise sa collecte avec la mairie, l'organisme de transfusion sanguine et le trésor public.
=> Ce qui permet une refacturation du temps agent et de bénéficier des tarifs de l'envoi en nombre



Deux perspectives d'évolution pour les solutions courrier: le centre d'édition et les logiciels d'externalisation

CENTRE D'EDITIQUE :

- Utilisation d'une imprimante centrale
 - Libère du temps de secrétariat
 - Homogénéisation des types d'enveloppes utilisées afin de correspondre aux critères du courrier industriel
 - Format adresse spécifique



LOGICIELS D'EXTERNALISATION :

- Gestion complète de la chaîne courrier : impression, mise sous pli, affranchissement et dépôt Poste.
- Gestion des recommandés, des accusés de réception et des plis non distribués (PND ou NPAI)
- Confidentialité totale grâce à une démarche 100% automatisée
- Chaque envoi est archivé et totalement suivi et tracé
- Affranchissement au tarif industriel dès le premier pli



Mais la majorité des hôpitaux ne sont peut être pas encore prêts pour ces solutions qui s'amortissent sur un volume de courrier important et nécessitent une refonte organisationnelle profonde.

La dématérialisation: une voie d'avenir alliant efficacité et sécurité

Supports
d'information
matériels
(papier)



Dématérialisation



Fichiers
informatiques
+ ordinateurs



Objectif à terme = « bureau sans papier » ou « zéro papier »

1. **Efficacité accrue** car gestion entièrement ou partiellement électronique
2. **Diminution du temps de traitement** du courrier
3. **Sécurisation**
4. **Archivage sécurisé**



=> Implique une **adhésion totale** de
tous les acteurs hospitaliers et une
volonté forte de la Direction



Bonnes pratiques



La réduction des envois en recommandés au CH de Villefranche (Hôpital Nord Ouest) a permis une économie annuelle de 2 000€

Constat et analyse

❑ Analyse des envois en recommandé concernant le champ des marchés publics, le constat est qu'actuellement il y a une validation juridique de la possibilité d'envoi des lettres aux fournisseurs retenus et non retenus autres que par le biais de la lettre recommandée.



❑ Procédure trop lourde, avec à la fois une perte de temps et d'argent

Plan d'action

❑ Le directeur des Achats de Villefranche a mis en place l'envoi des notifications par le biais du fax.



❑ Cela lui a permis d'avoir :
✓ une meilleure réactivité, avec une réduction des délais
✓ Des réductions de coûts de traitement

❑ Garantie de sécurité, en effet le fax possède la même valeur juridique qu'une lettre recommandée classique



Résultats

Si l'on considère que 20 % des envois en recommandés concerne les marchés publics et que celle-ci équivaut à 1% du total de l'affranchissement, le CH de Villefranche a fait une économie annuelle de 2 000 euros.

Gain achat de 1%



La substitution des enveloppes navettes aux enveloppes standards personnalisées au CH des Pyrénées (EPSM Pau) a permis un gain de 50% sur les enveloppes internes

Constat et analyse

- ❑ Majorité du courrier circulant (intra et extra CHP) dit « non sensible » placé sous enveloppes standards personnalisées, non dactylographiées.
- ❑ Charge d'activité vaguemestre (collecte, tri, distribution) importante (40%)
- ❑ Consommation d'enveloppes standards excessive par rapport au nombre total de plis/jour (de 10 à 25%)



Plan d'action

- ❑ Mise en place d'enveloppes de transmission dites « navettes » ou « multidestinataires », façonnées par l'imprimerie du CHP afin de réduire les coûts d'achat d'enveloppes « courrier intérieur ».
- ❑ Diffusion d'une note de service détaillant le champ d'application, les modalités d'utilisation de ces enveloppes de transmission ainsi que les dotations polaires afférentes.
- ❑ Bilan à 2 mois pour ajuster les dotations, le cas échéant.
- ❑ Insertion de cette action ciblée flux courrier circulant dans la « Politique courrier du CHP »



Résultats

GAIN ANNUEL :

Économie de 50% sur la dépense annuelle « enveloppes courrier interne »

Gain achat de 50%



La mutualisation de la collecte et de l'envoi avec d'autres structures a permis au CHPC de Cherbourg 11% de gains sur l'affranchissement



Constat et analyse

- ❑ Prise de conscience de la sous utilisation de la machine à affranchir (temps d'utilisation moyen = 1h/j) et du coût de l'affranchissement augmentant.
- ❑ Tarif de la poste non optimum



Plan d'action

- ❑ Une étude de partenariat a été effectuée afin de mutualiser la collecte et les envois, celle-ci s'est finalisée par la contractualisation avec l'établissement de transfusion sanguine et le trésor public.
- ❑ Le vaguemestre du Centre Hospitalier de Cherbourg passe tous les jours prendre le courrier, l'affranchit et le poste.
- ❑ Double impact, une optimisation de la machine et surtout un coût d'envoi moindre puisque envoi en nombre.



Résultats

Cette organisation a permis au CH de bénéficier du coût d'affranchissement d'envoi en nombre ce qui représente 11 % de gain.

Gain achat de 11%



La renégociation des contrats de machine à affranchir au CH de Villefranche (Hôpital Nord Ouest) a généré des gains de 25%

Constat et analyse

- ❑ La fonction du courrier ne s'arrête pas à l'affranchissement. En effet, la partie matérielle, notamment la machine à affranchir et les consommables, font partie des coûts indirects.
- ❑ L'adaptation de la machine au volume de courrier n'est pas priorisée dans l'analyse de la fonction.



Plan d'action

- ❑ L'anticipation sur la date de renouvellement du contrat de location (3 mois de délai pour dénoncer)
- ❑ Mise en concurrence des fabricants et des durées de contrat (3 ans ou 5 ans)
- ❑ Les rendez-vous fournisseurs ont permis de cibler la machine la plus adaptée, notamment par rapport au temps prévu d'affranchissement (un rapport de 1 à 5 semble suffisant ex : 1 000 plis/jour pour une machine de 5 000/ heure)
- ❑ Comparaison du coût des consommables ramené à l'unité (nombre de plis)



Résultats

Une machine plus performante qu'actuellement: -25% sur le prix catalogue
Prix ferme sur la durée du contrat (choix possible de 3 à 5 ans)

Gain achat de 25%



Le recours à la tarification éco pli au lieu du tarif prioritaire a généré des gains de 7% au CH de Sens



Constat et analyse

- ❑ La méconnaissance des différents tarifs de la Poste et l'habitude d'affranchissement en prioritaire fait perdre beaucoup d'argent aux établissements.
- ❑ En effet, si nous comparons le tarif prioritaire à la lettre verte et à l'Eco pli, nous constatons respectivement + 8% et + 11% alors que le délai n'est pas garanti.



Plan d'action

❑ Afin d'optimiser les dépenses d'affranchissement, le Centre hospitalier a fait une analyse des différents mode d'affranchissement. Aux vues du résultat, le Directeur des services économiques a acté le passage à l'Ecopli depuis le 1 juin 2014 en systématique. Les lettres affranchies en prioritaire sont annotées de la mention « URGENT ».

❑ Exemple :
2013 75 % de lettre prioritaire / Ecopli : 21 %
2014 12 % de lettre prioritaire / Ecopli : 86%



Résultats

Avec la modification du mois de juin, nous estimons pour 2014 un gain à hauteur de 7% de l'affranchissement annuel.

Gain de 7%



Le recours à un prestataire externe pour le transport du courrier a généré des gains de 15% au CH de Lorient

Constat et analyse

- ☐ Une étude a permis de mettre en évidence des dépenses élevées pour le local
- ☐ Une transmission des courriers à J+1
- ☐ La Direction souhaitait sécuriser l'acheminement



Plan d'action

- ☐ Nous effectuons un tri de préparation afin de séparer les courriers à destination de Lorient, puis des villes limitrophes.
- ☐ Un des coursiers intervient essentiellement sur Lorient et Lanester, et effectue la majorité des distributions l'après midi même.
- ☐ L'ensemble des courriers confiés sont au plus tard déposés le lendemain matin chez le destinataire.
- ☐ En cas de problème ou de congés, il est possible de toute façon de faire partir ces plis par la Poste.



Résultats

☐ Avantages:

- Nous avons fait de grosses économies en particulier dans l'envoi de documents volumineux aux médecins de ville.
- Le délais de distribution est meilleur que la Poste, et nous avons eu des retours positifs sur le sujet.
- Nous n'avons pas constaté de perte de plis, ou de retard dans la distribution depuis 2009.
- Gain de temps d'affranchissement pour les vaguemestres

☐ Inconvénients:

- ☐ Tri préalable des plis pour 12h30, (donc collecte des courriers avant 12h30)
- ☐ Continuité de service limitée pendant les congés des coursiers de la société.
- ☐ Cout gain estimé : environ 600 plis/jour à 0.50 € au lieu de 0.69€ (cout moyen la Poste pour eux)



- ☐ Economie : environ 114€/jour (soit 25000€/an)

Gain achat de 15%



La dématérialisation du circuit courrier à la CPAM du Havre a généré des gains de 220 000€

Constat et analyse

❑ Suite à une étude portant sur l'état des lieux du système d'affranchissement de la caisse du Havre réalisée fin 2009, un groupe de travail a été formé. Piloté par la responsable du service Courrier et la responsable du contrôle de gestion, le groupe réunit l'ensemble des pilotes et responsables d'activité de la Caisse. L'objectif premier est de réduire les coûts et volumes d'affranchissement.



Plan d'action

- ❑ Suppression ou dématérialisation de documents destinés aux agents (notifications RTT, bulletins de salaire...)
- ❑ Développements informatiques locaux pour une lecture à l'écran des éditions déportées via ControlD4DS, une mise à disposition de fichiers épurés avant impression
- ❑ Dématérialisation du circuit interne lié aux achats (expression besoins, bons de commande, pièces justificatives)
- ❑ Information des agents (utilisation PDF, boîtes de stockage des documents scannés, mise en page Excel, impression recto/verso sur papier en-tête, photocopier recto/verso...)
- ❑ A venir, dématérialisation des documents destinés à être consultés en réunion



Résultats

Evolution 2009/2013

❑ Affranchissement :

➤ Dépenses (compte 6261) : -220 702€ (-28.40%)

➤ Volume : -94 727plis (-37%)

❑ 28% d'économie en terme d'affranchissement et engendre aussi des économies sur des postes annexes (enveloppes, le papier à en-tête, etc.)

Gain achat de 28%



L'envoi groupé des courriers adressés au même destinataire au CHPC de Cherbourg a permis des gains de 20%

Constat et analyse

❑ La vigilance du vaguemestre a fait apparaître que de nombreux courriers ayant le même destinataire étaient envoyés le même jour mais dans des enveloppes séparées, donc des coûts d'affranchissement inutiles.



Plan d'action

❑ Une sensibilisation auprès du personnel, notamment des secrétariats médicaux, et une mobilisation du vaguemestre ont permis un regroupement des courriers dans une même enveloppe.



❑ Notamment en mettant en place des bannettes aux destinataires les plus sollicités, donc une seule mise sous plis et un seul affranchissement.

Résultats

❑ Sur le CH de Cherbourg, l'envoi groupés représente 29 % du volume total et a permis un gain de 70 %.

❑ Pour information, un pli avec 10 lettres est affranchi à 1.84 € contre si envoi non groupé coûte 6.72 €

Gain achat de 20%



La mise en place d'une politique courrier au CH des Pyrénées (EPSM de Pau)

Constat et analyse

- ☐ Absence de pilotage stratégique, économique et managérial de cette fonction support
- ☐ Absence d'outils de traçabilité et d'analyse d'activité (fonction sous estimée)
- ☐ Fonction courrier non investiguée, actions d'optimisation non identifiées, vaguemestre non sensibilisé au caractère stratégique de cette fonction logistique



Plan d'action

☐ Formalisation dans une « politique courrier » des objectifs (économiques, organisationnels, managériaux et qualitatifs) poursuivis, du plan d'action et des moyens alloués (professionnalisation des acteurs métiers et modernisation/informatisation des équipements/matériels), du dispositif de management (COFIL Achat) ainsi que du dispositif de suivi et d'amélioration continue (Tableau de Bord).



☐ Politique courrier composante de la politique achat et de la politique développement durable (achats responsables) = outil de communication et d'adhésion à la démarche d'optimisation de la fonction courrier.

Résultats

- ☐ Amélioration de l'efficacité de la fonction courrier (meilleure performance du processus logistique)
- ☐ Diminution des dépenses « courrier » résultant d'une action acheteur déclinée sur tous les coûts directs et indirects (raisonnement coût complet) (de 5 à 25% selon la taille des EPS)
- ☐ Valorisation de cette fonction support stratégique



Opportunités



Grouper les courriers envoyés à un même destinataire permettrait un gain de 7,6M€

Mise en œuvre

Gain retenu
= 20%

- Une **analyse des destinataires** les plus **récurrents** est nécessaire afin de bien cibler la mise en place
- Une **nouvelle organisation au niveau de la mise sous plis**, notamment la **centralisation des courriers** par destinataires dans des bannettes. Cela concerne essentiellement les secrétariats médico, médico/technique les plus pourvoyeurs d'échanges
- Dans cette configuration, le vaguemestre centralisera tous ces courriers

Assiette retenue
= 42M€

- On estime que 10% des établissements recourent aux envois groupés à un même destinataire, donc cette opportunité **peut être appliquée à 90% des établissements**. Cette pratique permet dans un premier temps de faire des **économies sur l'affranchissement**, mais aussi sur **l'achat des matières premières** et un **gain de temps secrétariat** (60% du périmètre).

Opportunités de gain = 7,6M€

- $71\text{M} \times 20\% \times 60\% \times 90\% = 7,6\text{M€}$
- Un gain de 11% sur le total des dépenses du segment



L'optimisation des points de collecte permettrait un gain de 3,5M€

Mise en œuvre

Gain retenu
= 20%

- Afin de parfaire cette organisation, il convient d'**analyser les pistes d'optimisation et d'efficience des circuits de collecte.**
- Cette analyse conduira à voir si tous les points de collecte sont pertinents

Assiette retenue
= 71M€

- L'assiette des 25% représente les **CHU**, exceptés ceux l'ayant déjà mis en place, auxquels s'ajoutent tous les **établissements de santé généraux multi sites** qui ont cette organisation de multi points de collecte.

Opportunités de gain = 3,5M€

- $71M \times 20\% \times 25\% = 3,5M€$
- **Un gain de 5% sur le total des dépenses du segment.**



L'externalisation du transport permettrait un gain de 2,6M€

Mise en œuvre

Gain retenu
= 15%

- Afin d'optimiser cette fonction, une **analyse de l'offre prestataire** est inévitable, afin de définir au mieux son besoin pour la mise en concurrence.
- Lors de cette **mise en concurrence**, les modalités d'exécution de la prestation et la mise en œuvre opérationnelle doivent être bien définies.

Assiette retenue
= 35,5M€

- Actuellement, l'externalisation du transport ne peut se faire que sur les grandes villes, c'est pourquoi nous avons circonscrit le périmètre aux **CHU et aux grands centres hospitaliers** (25%).
- Seul le segment affranchissement est impacté (50% du périmètre) → prix de l'affranchissement compris dans le coût global de la prestation

Opportunités de gain = 2,6M€

- $71M \times 15\% \times 50\% \times 25\% = 2,6M€$
- **Un gain de 4% sur le total des dépenses du segment.**



La professionnalisation de la fonction vaguemestre permettrait un gain de 460 000€

Mise
en
œuvre

Gain retenu = 1%

- En adéquation avec les nouvelles demandes faites au vaguemestre, une **formation** de l'équipe (opérateur, « manager ») est nécessaire ainsi que la **mise à jour de la fiche de poste**.
- **Formation aux outils bureautiques** (plan de formation en vue d'un pilotage gestion efficient de la fonction courrier – tableau de bord-)

Assiette retenue
= 71M€

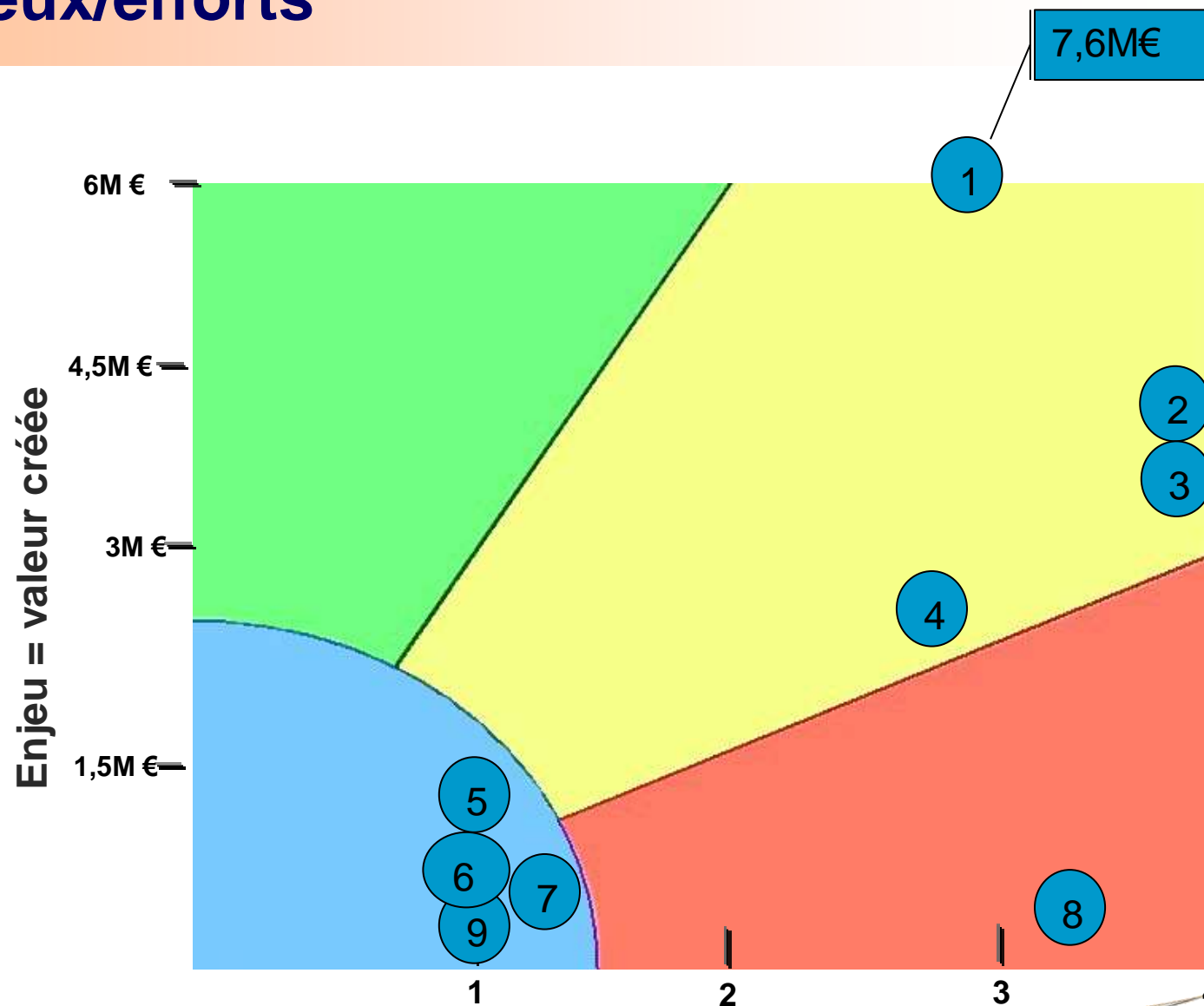
- La professionnalisation de cette fonction peut être étendue à **tous les établissements** plus ou moins développés. Nous avons établi notre **périmètre à 65 %** du fait que certains établissements l'ont déjà mis en pratique.
- Cette opportunité permet de toucher plusieurs secteurs comme l'affranchissement, la distribution, les consommables, le matériel, etc.

Opportunités de
gain = 460 000€

- $71M \times 1\% \times 65\% = 460\,000€$
- **Un gain de 0,6% sur le total des dépenses du segment.**

Matrice enjeux/efforts

1	Envois groupés
2	Rationalisation des points de collecte
3	Dématérialisation
4	Externalisation du transport
5	Tarification éco pli
6	Professionnalisation du vague-mestre
7	Négociation des contrats
8	Mutualisation du matériel
9	Réduction des envois en recommandé

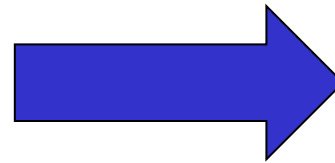


Effort = accessibilité et temps

Qu'attendons-nous pour réagir face aux augmentations des tarifs de la Poste en 2015 ?



Soyons proactifs !



**+7% en
2015**

Neutralisons l'augmentation de nos dépenses d'affranchissement par l'activation des différents leviers achats et processus identifiés.

Merci de votre attention



Remerciements

Pascal HERVIOU

- Ingénieur logistique
- CH Bretagne Sud (Lorient)

Philippe GUILLEMIN

- Responsable Service Courrier
- CHU de Nantes

Sylvie KUNTZ

- AAH Chargée de la Direction des achats & des services économiques
- CH Joigny

Karine CORNUET

- Responsable des achats & marchés
- Hospices Civils de Beaune

