



Atelier – contrat de service en mode multi-vendeur (MVS)

Gilles Beaudoin
Frédérique Piché

Congrès de l'APIBQ 2018



QUALITÉ

INTÉGRITÉ

INNOVATION

COLLABORATION

PERFORMANCE

Pourquoi le CHUM a voulu essayer l'approche MVS ?

- Objectif financier avant tout
 - Contexte de coupures budgétaires
 - Le CHUM espérait réaliser des **économies de l'ordre de 20 %** sur ses contrats de service et commandes de pièces en imagerie en consolidant tous ses contrats auprès d'un fournisseur unique.
 - **Ouvrir la compétition** entre fournisseurs de contrats de service
- Qualité de service
 - Contrat MVS ou pas, la qualité du service doit être au rendez-vous et les délais d'interventions doivent être minimaux.
 - Approche de type guichet unique pour le PGBM



Exemple CHUM : inventaire en 2014

	Qte	Contrat	Couverture
IRM	6	6	Complet
Angiographie	13	8	Partagé (5) Garantie (3)
CT & CT double énergie	10	10	Partagé (5) Complet (5)
Mammo & Stéréotaxie	3	3	Complet
Radioscopie	4	1	Partagé
Graphie & EOS	11	6	Partagé
TEP-CT	2	2	Partagé
SPECT & SPECT-CT	15	-	
Ostéodensitomètre	1	-	
Graphie & scopie mobile	22	-	
Graphie dentaire	9	-	
Ultrason	104	-	

Équipements

- 200 + périphériques

Contrats

- contrats ~ 3,5 M\$/an
- Budget pour pièces ???
estimé à ~ 500 k\$/an

Ressources

- 6 techniciens GBM dédiés à l'imagerie/méd. nuc.

Exemple CHUM : Projection 10 ans (2014)

	Qte	NCHUM		... 2024
		Δ Qte	Achat	Achat
IRM	6	+ 1	5	1
Angiographie	13	+ 2	6	6
CT & CT double énergie	10	+ 1	4	3
Mammo & Stéréotaxie	3	-	-	1
Radioscopie	4	- 2	2	-
Graphie & EOS	11	- 4	3	3
TEP-CT	2	+ 1	3	-
SPECT & SPECT-CT	15	- 7	3	1
Ostéodensitomètre	1	-	1	-
Graphie & scopie mobile	22	+ 1	4	6
Graphie dentaire	9	+ 4	4	8
Ultrason	104	-	3	

- Volume d'EMS ~ stable
- 6 techniciens GBM dédiés à l'imagerie/méd. nuc.

Contrats sur 10 ans

- contrats ~ 36 M\$
- pièces ~ 5 M\$
- Essayons la formule MVS
- But : 20 % d'économies

Les défis pour le devis : définir ses besoins

- Besoins diversifiés
 - plusieurs modalités, modèles et fournisseurs
- Besoins **évolutifs**
 - Remplacement des équipements + évolution technologique et clinique
 - Évolution des effectifs internes : roulement, formation
- Besoins qualitatifs
 - Temps de réponse, fréquence des bris, efficacité du processus d'escalade, « uptime »
- Besoins économiques
 - Surveillance et suivi rigoureux des coûts

Les défis pour l'appel d'offres

Réussir à prévoir un contrat **flexible**



QUALITÉ

INTÉGRITÉ

INNOVATION

COLLABORATION

PERFORMANCE

Grille tarifaire

GRILLE TARIFAIRE DU BORDEREAU DE PRIX - ÉQUIPEMENTS																						
ÉQUIPEMENTS	PRIX DU SERVICE COMPLET (\$CAN/an)	Pourcentage de supplément (%) pour un service <u>complet</u> à couverture étendue			PRIX DU SERVICE PARTAGÉ (\$CAN/an)	Pourcentage de supplément (%) pour un service <u>partagé</u> à couverture étendue			PRIX DE L'ACCÈS AU CENTRE D'APPEL 24/7 (\$CAN/an)	PRIX DES PIÈCES CRITIQUES (\$CAN/pièce)	PRIX DES FORMATIONS TECHNIQUES GBM (\$ CAN/formation)	PRIX DES APPELS DE SERVICES À L'EXTÉRIEUR DES PÉRIODES DE COUVERTURE CONVENUES										
		Soirs	Soirs & fin de semaine	Jours fériés		Soirs	Soirs & fin de semaine	Jours fériés				Taux horaire Jours	Taux horaire Soirs	Taux horaire Fin de sem.	Taux horaire Jours fériés	Frais de transport	Nombre minimum d'heures facturées					
		(%)				(%)						(\$ CAN/h)						(\$ CAN/appe de service)	(h min./appel de service)			
Appareils d'angiographie																						
Angiographie biplan I. I.																						
Angiographie biplan DR																						
Angiographie cardiaque I. I.																						
Angiographie cardiaque DR																						
Angiographie vasculaire I. I.																						
Angiographie vasculaire DR																						
Angiographie hybride I. I.																						
Angiographie hybride DR																						
Pièces critiques																						
Tube à rayons X																						
Tube à rayons X (cardiaque)																						
Intensificateur d'image 9"																						
Intensificateur d'image 12"																						
Capteur plan 20 x 20 cm																						
Capteur plan 30 x 30 cm																						
Capteur plan 30 x 40 cm																						
Capteur plan 40 x 40 cm																						

- Fixer les prix à la signature du contrat pour différents niveaux de couverture, pour différents équipements et pour les pièces



QUALITÉ

INTÉGRITÉ

INNOVATION

COLLABORATION

PERFORMANCE

Bordereau de prix

INVENTAIRE																				
No.	Équipement	Modèle	DESCRIPTION DE L'ÉQUIPEMENT				NIVEAU DE COUVERTURE REQUIS						PRIX (\$CAN)							
			Sondes/ Tubes RX/ Détecteurs	Année de remplacement envisagée	Fin d'un contrat existant	Présent au NCHUM	Entretien à l'interne	Service partagé	Service complet	Couverture étendue			Année 1	Année 2	Année 3	Année 4	Années d'option (5 & 6)	Années d'option (7 & 8)	Années d'option (9 & 10)	Total
										Soirs	Fin de semaine	Jours fériés								
Appareils d'angiographie (13 appareils au CHUM, 15 au nouveau CHUM)																				
1	biplan	Axiom Artis	2 tubes RX 2 DR	2025	2014-09-25	X		X											0,00 \$	
2	cardiaque	Innova 2000	1 tube RX 1 DR	--	2015-11-30			X											0,00 \$	
3	cardiaque	Allura Xper FD 10	1 tube RX 1 DR	2019	2013-12-20	X		X											0,00 \$	
4	cardiaque	Allura Xper FD 10	1 tube RX 1 DR	2019	2013-12-20	X		X											0,00 \$	
5	cardiaque	Allura Xper FD 10	1 tube RX 1 DR	2019	2013-12-20	X		X											0,00 \$	
6	cardiaque	Allura Xper FD 20	1 tube RX 1 DR	2021	2014-12-01	X		X											0,00 \$	
7	cardiaque	Coroskop	1 tube RX 1 I. I.	--			X												0,00 \$	
8	vasculaire	Allura Integris	1 tube RX 1 I. I.	--	2014-06-25			X											0,00 \$	
9	vasculaire	Allura Xper FD20	1 tube RX 1 DR	2018	2016-03-21	X		X											0,00 \$	
10	vasculaire	Axiom Artis	1 tube RX 1 DR	2017	2017-06-07	X		X											0,00 \$	
11	vasculaire	Axiom Artis	1 tube RX 1 DR	2017	2017-06-07			X											0,00 \$	
12	vasculaire	Artis Zee	1 tube RX 1 DR	2025	2014-05-27	X		X											0,00 \$	
13	vasculaire	Artis Zee	1 tube RX 1 DR	2025	2014-07-14	X		X											0,00 \$	
14	Biplan	Artis zee biplane	2 tubes RX 2 DR	2028	2017-06-01	X		X											0,00 \$	
15	Cardiaque	Allura Clarity FD20	1 tube RX 1 DR	2028	2017-06-01	X		X											0,00 \$	
16	Vasculaire	Artis zeego	1 tube RX 1 DR	2028	2017-06-01	X		X											0,00 \$	
17	Hybride - card.	Allura Clarity FD20 OR	1 tube RX 1 DR	2028	2017-06-01	X		X											0,00 \$	

QUALITÉ

INTÉGRITÉ

INNOVATION

COLLABORATION

PERFORMANCE

Problématique vécues

- Évolution technologique que nous n'avons pas anticipé dans la grille tarifaire (ex. TEP haute gamme)
- Pénalité lors de la résiliation de contrat existants
- *Rodage* du processus d'escalade au manufacturier d'origine
- Forte réticence au changement, notamment par les cliniciens
- Gestion des équipements sous garantie pas claire



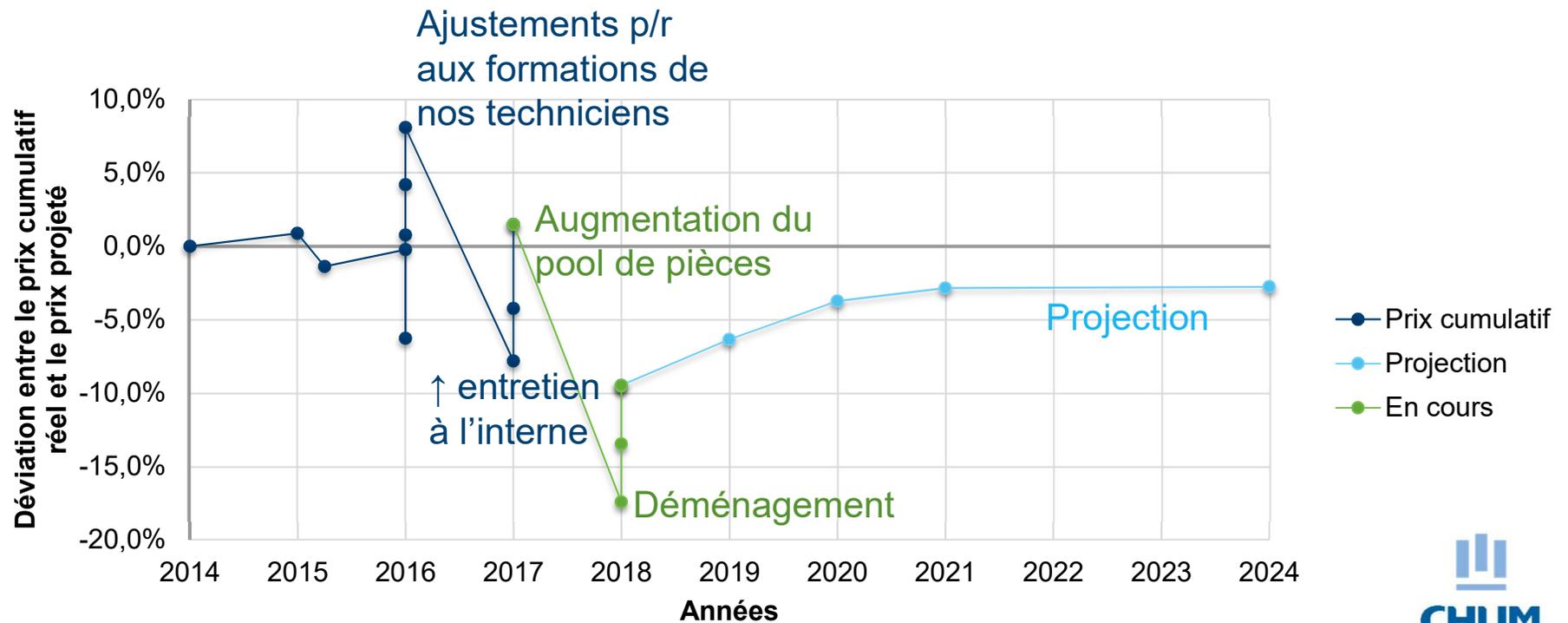
Constats après 4 ans MVS au CHUM

- Pris près de 2 ans d'améliorations continues pour bien roder les processus pour l'achat des pièces et des appels de services MV
- Présence de GEHC très importante au bon déroulement du contrat
- Le pool de pièces peut permettre de gagner du temps de magasinage.
 - Au besoin, nous pouvons continuer d'acheter des pièces en dehors du pool de pièces (part source, manufacturier d'origine)
- La formation technique avancée dispensée par le MVS n'est pas équivalente à la formation dispensée par le manufacturier d'origine

Constats après 4 ans MVS au CHUM

- Du point de vue budgétaire, nous sommes « on target »
- Du point de vue service :
 - Le temps de réponse concorde aux attentes.
 - Durée des réparations raisonnable

Comparaison entre le prix réel et le prix projeté du contrat MVS



Est-ce que le MVS est bon pour vous?

- À considérer :
 - Nombre d'équipements
 - Manufacturiers
 - Position géographique
 - Type de maintenance (complète/partagée/interne)
 - Force de l'équipe GBM



À prévoir à un contrat MVS

- Mécanique de changement
- Structure de tarification
- Outils de suivi clairs, basés sur un inventaire à jour
- Pénalités pour un temps d'intervention trop long ou un service inadéquat (comment le paramétrer ?)

À prévoir à l'interne

- **Période de transition**
 - Soutien aux utilisateurs cliniques et aux techniciens GBM
 - Pénalités de bris de contrats pour les contrats actifs



Autres alternatives à un MVS

- Service à l'interne
 - Formations
 - Suivi rigoureux de l'achat des pièces et des escalades vers le manufacturier
 - Contrats de pièces avec des tiers parties
- Consolider les différents contrats de service d'un fournisseur
- MVS ou pas, pour optimiser le budget d'entretien des équipements ça prend un suivi rigoureux des contrats de services