

ARCOLE EXPERTISES APPORTE SON SOUTIEN POUR LA NÉGOCIATION DE MARCHÉS

# « UNE VRAIE COMPÉTENCE D'ACHAT EST RARE ET PRÉCIEUSE »

Intégré à la Fondation Cognacq-Jay, l'Hôpital Franco-Britannique de Levallois-Perret, en région parisienne, a fait appel à Arcole Expertises pour l'accompagner dans la conduite et la négociation d'appels d'offre. L'objectif : optimiser le rapport qualité-prix sur les services externalisés. Rencontre avec Thibaut Tenailleau, directeur général de cet établissement de santé privé à but non lucratif. **Par Aurélie Pasquelin**



**Thibaut Tenailleau**, directeur général de l'Hôpital Franco-Britannique de Levallois-Perret

## **Dans quel contexte votre collaboration avec Arcole Expertises a-t-elle vu le jour ?**

**Thibaut Tenailleau :** Ce cabinet nous avait été recommandé il y a un peu plus de cinq ans par un prestataire, qui n'avait finalement pas été retenu pour le marché. Arcole Expertises, et son représentant Nicolas Andreo, est depuis devenu un partenaire privilégié dans la conduite et la négociation de nos appels d'offres. J'ai personnellement participé à trois campagnes avec cette société qui nous a conseillé pour des marchés portant sur la gestion externalisée du linge, de la restauration et du bionettoyage.

## **Pourquoi votre choix s'est-il plus particulièrement porté sur Arcole Expertises ?**

Leurs expertises, très marquées dans les marchés de l'hôtellerie, est un atout considérable, d'autant qu'il s'agit là de segments très spécialisés qui ne concernent qu'une partie de nos achats, mais qui représentent une grosse partie de notre budget. Les contrats ne sont d'ailleurs renouvelés que tous les trois à cinq ans. Dans ce contexte, il peut être difficile pour nos équipes de rester informées de toutes les évolutions pour disposer d'une vision claire sur l'état du marché. Le recours à des personnes ayant une connaissance profonde de ces segments et des dynamiques qui y sont à l'œuvre s'impose donc comme une évidence, pour garantir une prestation de qualité et un prix optimal.

## **Pourquoi avoir souhaité externaliser certaines fonctions supports ?**

À la Fondation Cognacq-Jay, nous sommes très sensibles à la qualité de nos prestations, notamment sur le volet hôtellerie. Mais mettre en place des systèmes intégrés pour le traitement du linge et la restauration dans les services de Médecine, Chirurgie et Obstétrique (MCO), où les durées de séjour sont relativement courtes, est compliqué pour une petite structure comme la nôtre, qui compte seulement 250 lits et places. La logistique n'étant en outre pas notre cœur de métier, il nous a paru plus judicieux d'externaliser ces postes, pour le bien-être de nos patients comme de nos équipes – en particulier en ce qui concerne la partie restauration.



“FAIRE APPEL À UN SPÉCIALISTE TEL QU’ARCOLE EXPERTISES NOUS PERMET DE RELEVER UN DOUBLE DÉFI : **ASSURER UNE MEILLEURE MAÎTRISE DE NOS COÛTS ET ACCROÎTRE LA QUALITÉ DE NOS PRESTATIONS**”

#### **Ce volet représente d’ailleurs l’un de vos enjeux stratégiques...**

Effectivement, l’un de nos objectifs actuels est de monter en gamme sur la partie restauration, pour améliorer le confort des patients et des équipes soignantes et ainsi renforcer la qualité des prises en charge. C’est pourquoi nous nous sommes activement mobilisés sur cette thématique, mais aussi sur celle du traitement du linge plat et des vêtements professionnels, qui vise la même finalité. Faire appel à un spécialiste tel qu’Arcole Expertises nous permet donc de relever un double défi : assurer une meilleure maîtrise de nos coûts et accroître la qualité de nos prestations.

#### **Justement, dans quelle mesure l’appui d’Arcole Expertises a-t-il ici été utile ?**

Lancer un appel d’offre qui ne viserait qu’à réduire les coûts serait assez simple. Mais, à la Fondation Cognacq-Jay, nous souhaitons également offrir des prestations à hauteur des exigences de nos patients. C’est dans ce contexte que l’accompagnement offert par Arcole Expertises prend tout son sens. Leurs conseils avisés nous ont permis d’avoir une vision plus technique de nos attentes, pour construire un cahier des charges pertinent, mener les négociations adéquates et sélectionner les bons prestataires. Faire intervenir un cabinet expert indépendant pour les appels d’offres nous permet de bénéficier des services stables sur le long terme, en cadrant de façon claire les différentes spécificités du contrat : les engagements, les pénalités... Tout cela doit être défini dès la création de l’offre contractuelle. L’appui d’un professionnel vigilant est donc essentiel pour garantir une bonne continuité des prestations et assurer un rapport coût-qualité performant.

#### **En quoi consiste plus concrètement l’approche proposée par Arcole Expertises ?**

Avant le lancement d’un appel d’offre, le cabinet nous accom-



pagne étroitement pour l’analyse de valeur et la révision du cahier des charges, qui est finalement rédigé par Arcole Expertises et transmis aux différents prestataires susceptibles de répondre à nos demandes et à nos besoins clairement redéfinis. Notre établissement n’étant pas soumis aux règles de marchés publics, nous effectuons ensuite une mise en concurrence simple des différents candidats.

#### **Participez-vous à cette première sélection ?**

Bien sûr. Nous ne sommes pas dans le cadre d’une délégation totale de nos appels d’offres mais bien dans une logique de co-construction. En plus de la révision du cahier des charges, et comme déjà évoqué, Arcole Expertises nous apporte son appui dans la négociation en vue de la rédaction d’un contrat spécifique. C’est là la principale différence avec d’autres cabinets de conseil qui, pour la plupart, axent leur travail sur l’analyse des offres. La force d’Arcole Expertises réside dans ses capacités de négociations, un atout majeur dont peuvent rarement se prévaloir les établissements de santé de petite et moyenne taille. Une vraie compétence d’achat est rare et précieuse, c’est ce que nous recherchons. Nous n’avons pas besoin d’un profil d’ingénieur de projet mais bien de celui d’un acheteur, et Arcole Expertises a entièrement répondu à cette attente.

#### **Avez-vous prévu d’étendre ce partenariat ?**

Nous avons, pour l’instant, concrétisé les projets sur les trois segments de marché pour lesquels nous avons sollicité Arcole Expertises. Un élargissement n’est à ce jour pas prévu. C’est d’ailleurs là l’une des principales forces de ce cabinet : il se concentre sur les segments qu’il maîtrise parfaitement, là où d’autres pourraient être amenés à vouloir s’étendre à d’autres secteurs. C’est justement pour cela qu’Arcole Expertises assure un conseil précis et efficace. ●