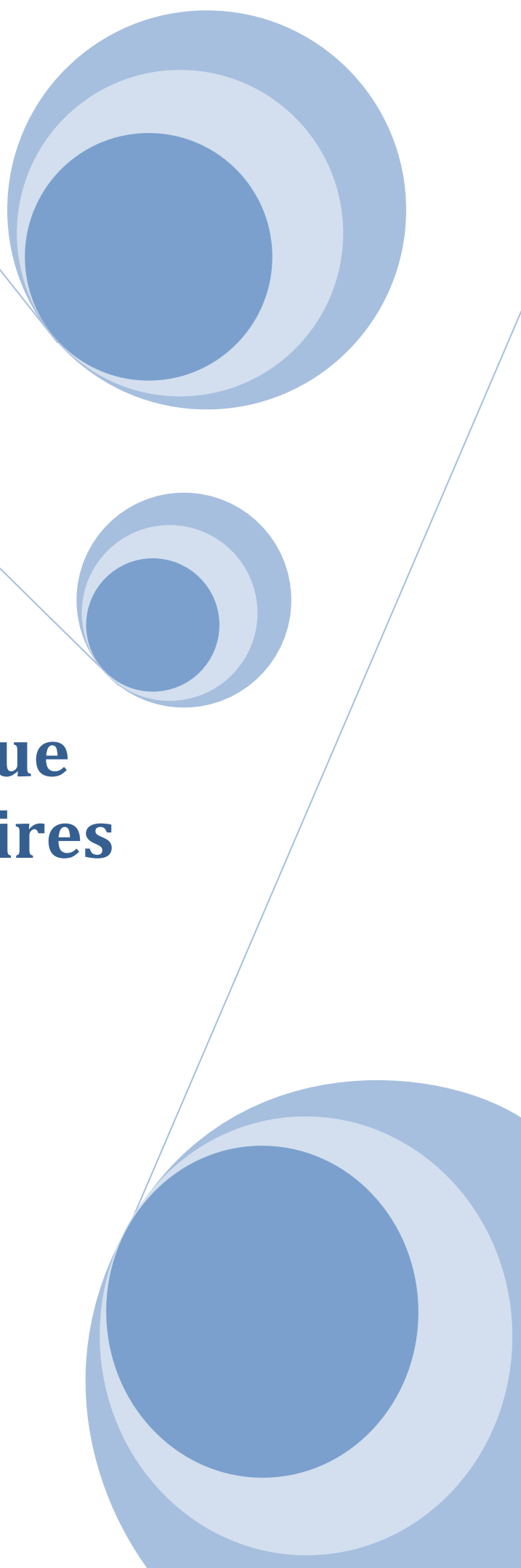




Tour Dynamique des adjudicataires

Documentation Générale

mai 2011

Table des matières

1	Les règles	3
1.1	Règlen°1 : l'équité	3
1.2	Règlen°2 : le droit du choix.....	3
2	Les critères.....	3
2.1	Taux de remise	3
2.2	Taille de l'entreprise.....	4
2.3	Capacité de réponse à la demande	4
2.4	Plages horaires mal desservies.....	4
2.5	Qualité de la prestation.....	4
2.6	Note de confiance	5
2.7	Période d'observation	5
3	Mise en œuvre.....	5

Le Tour Dynamique est un concept logiciel qui respecte les règles suivantes :

1 Les règles

1.1 Règlen°1 : l'équité

L'équité est le premier principe fondateur du Tour Dynamique selon lequel chaque société d'ambulances peut prétendre à un traitement égalitaire vis-à-vis de ses concurrents.

1.2 Règlen°2 : le droit du choix

Le droit du choix est le deuxième principe selon lequel l'hôpital est seul habilité à définir les critères de traitement de ses partenaires.

Ces deux règles semblent à priori contradictoires, et c'est tout l'art du Tour Dynamique Équitable que de les rendre compatibles.

On constate en effet que les prestataires ne sont pas égaux aux regards des critères suivants:

- taux de remise consenti
- taille de l'entreprise
- capacité de réponse à la demande
- type de prestations (ambulance et VSL)
- régularité des prestations
- qualités de réalisation des prestations.

Traiter les prestataires à égalité stricte sans tenir compte de ces différences serait injuste et inéquitable.

Seul le traitement de ces différences permet d'assurer l'équité de traitement, et les critères définis par le Tour Dynamique sont en relation directe avec ces différences.

D'autre part les objectifs de l'hôpital doivent pouvoir s'exprimer, et chaque spécificité des prestataires doit être favorisée ou pénalisée pour les atteindre.

2 Les critères

2.1 Taux de remise

Le principe est de favoriser les prestataires qui offrent de meilleurs taux de remise. Pour que ce soit équitable, on va proposer des transports proportionnellement au taux de remise de chaque société.

On distinguera les taux de remises selon qu'ils s'appliquent aux ambulances ou aux VSL.

2.2 Taille de l'entreprise

De la même manière, la taille de l'entreprise doit être prise en compte. Cette possibilité est présente dans le Tour Dynamique, mais on lui préférera le critère suivant.

2.3 Capacité de réponse à la demande

Ce critère permet de favoriser les sociétés en fonction de leur capacité de répondre favorablement aux propositions faite par l'hôpital.

Ainsi un prestataire qui fera beaucoup de refus de course se verra de moins en moins sollicité.

Ce critère reflète en partie la capacité du prestataire, et est donc proportionnel à la taille de l'entreprise, mais il est également proportionnel à la motivation de la société à travailler pour son client. Ce critère sera préféré au précédent.

2.4 Plages horaires mal desservies

Certaines plages horaires dans la semaine sont difficilement honorées, comme par exemple les VSL les vendredis après-midi.

Le Tour Dynamique prend en compte ce phénomène en pénalisant plus fortement les prestataires qui refusent des propositions dans ces plages horaires.

En d'autres termes, les prestataires qui ne respecteraient pas ces plages horaires se verront proposer globalement moins de course sur l'ensemble de la semaine, voire même sur l'ensemble de l'activité (un refus d'un vsl en plage horaire pénalisante conduira à une moindre sollicitation de la société y compris sur les ambulances, y compris sur les plages horaires avantageuses).

2.5 Qualité de la prestation

Le fait d'accepter des courses mais de négliger leur réalisations par des retards, des appels à la sous-traitance ou autres, est également un critère pris en compte par le Tour Dynamique, et qui a pour effet de diminuer les sollicitations du prestataire proportionnellement à son attitude.

(un refus d'un VSL en plage horaire pénalisante conduira à une moindre sollicitation de la société y compris sur les ambulances, y compris sur les plages horaires avantageuses).

2.6 Note de confiance

Ce critère est l'ajout de la subjectivité dans le Tour Dynamique.

Il permet à l'hôpital d'indiquer au système son désir de favoriser ou au contraire de pénaliser un prestataire en fonction de son propre ressenti : facturation fallacieuse, incidents trop fréquents, pour ne prendre que des exemples négatifs.

Dans cette note de confiance on pourra également trouver des arguments plus factuels qui découleront de l'analyse statistiques.

2.7 Période d'observation

Certaines données sont stables dans le temps, comme par exemple le taux de remise. Mais d'autres données fluctuent dans le temps.

Le Tour Dynamique est programmé pour oublier les événements au-delà d'un certain temps, afin de laisser la possibilité aux prestataires de corriger leur attitude.

3 Mise en œuvre

Le principe du Tour Dynamique, dans sa mise en œuvre, consiste à mesurer et à enregistrer, pour chaque prestataire, l'ensemble des événements qui impactent directement les critères énoncés.

L'hôpital attribue un coefficient de pondération à chacun de ces critères.

Ces coefficients sont autant de leviers pour agir sur la nature ou le comportement de ses prestataires.

Le Tour Dynamique met en œuvre ces critères en soumettant des propositions de courses aux prestataires, d'une manière exactement proportionnelle à ces critères pondérés.