

**Siège social**  
EHESP  
5, av. du Pr Léon  
Bernard  
35043 Rennes  
Cedex

Association loi  
1901,  
déclarée le  
11/12/1961 à  
Paris

**Organisme  
formateur**  
DRTE le  
19/09/1997  
n° d'agrément :  
533 505 638 35  
code APE 804C  
code NAF 8211Z  
N° SIRET 327-181-  
145 00019

**ADH - Banque  
Société Générale  
/ Toulouse**  
banque : 30003  
guichet : 02110  
compte :  
00037271075  
clé RIB : 51  
**IBAN FR76 3000  
3021 100 00372  
7107 551**  
**BIC SOGEFRPP**

**Contact  
règlement  
facture**  
Permanence  
ADH  
CH Sainte-Anne  
1, rue Cabanis  
75014 Paris  
tél. : 01 45 65 76  
92  
permanence-  
adh@ghu-paris.fr

## L'attractivité hospitalière dans un univers concurrentiel

**Vendredi 03 avril 2020**  
**CH de La Rochelle**  
Rue du Dr Albert Schweitzer, 17000 La  
Rochelle

**Objectifs pédagogiques de formation :** Cette journée de formation consacrée à l'attractivité hospitalière vise à définir cette notion pour ensuite la développer tant en direction des usagers qu'à destination de tous les personnels hospitaliers.

**Nombre d'heures total de formation :** 6 heures 30 (1 journée de formation)

**Compétences Visées :** stratégie d'établissement, relations avec les usagers, marketing, compétences RH, recrutement

**Prérequis :** Cette formation ne nécessite pas de prérequis particulier.

### Public visé :

Cette formation s'adresse aux :

- directeurs d'hôpital adhérents et non adhérents de l'ADH
- autres professionnels hospitaliers (médecins, cadres de santé, cadres administratifs, agents hospitaliers...)
- directeurs d'hôpital retraité
- élève directeur d'hôpital

La formation peut également répondre aux besoins de personnes en réflexion sur une réorientation ou reconversion professionnelle.

### Tarifs

DH 190 € nets (déjeuner & pauses inclus)

Retraités\* 40 €

EDH 20 €\*

**(\*joindre le règlement à l'ordre de l'ADH avec l'inscription)**

### Lieu : CH de La Rochelle

#### Horaires et repas :

9h30-12h30 / 14h-16h00

Les déjeuners sont pris en charge par l'ADH.

**Vendredi 03 avril 2020**

**CH de La Rochelle**

Rue du Dr Albert Schweitzer, 17000  
La Rochelle

**Le questionnement de la notion d'attractivité, n'a de sens que dans un environnement concurrentiel.**

**I. Attractivité patient**

**- Quelle stratégie de relations clients**

- Visibilité de l'offre de soins/ information du patient
  - Accès au panel offert par un l'établissement
  - Accès à l'information qualité (classement du point, critères retenus pour le classement)
  - Information sur coût de prise en charge
- Facilité d'accès à l'offre de soins
  - Prise de rendez-vous
  - Amplitudes horaires (je prends une demi-journée de congés pour une consultation, je vais dans le privé)
  - Délais d'attente
  - Respect de la programmation
  - Stationnement/signaletique/ orientation
- Qualité de prise en charge
  - Qualité de prise en charge médicale (information, relations patients etc)
  - Qualité de prise en charge hôtelière et prestations accessoires
    - Chambre (intimité etc)
    - Communs, espaces familles, visiteurs etc
    - Prestations accessoires (régime particulier)
  - Qualité du parcours patients (programmation liées de consultations, imagerie, biologie – pré op, op, post op)
  - Télémédecine : impact sur le ressenti patient
  -

**II. Attractivité professionnelle**

- **PM (pourquoi l'hôpital public n'est plus attractif ? sur quoi pouvons-nous jouer ?**
  - Environnement de travail : qualité des équipements, accès à pratiques haute technicité, recherche
  - Management médical
  - Environnement social : crèches, politique de la ville, prise en charge au changement familial (soit prestataire, soit exemple du MEDEF, logements, appui des collectivités

**Méthodes  
pédagogiques :**

- Méthode expositive
- Méthode démonstrative
- Méthode active ou de découverte

**Les modalités  
d'évaluation :**

Un questionnaire de satisfaction sera remis à chaque stagiaire à l'issue de la formation. Une analyse des résultats fera ensuite l'objet d'une restitution à l'ensemble des stagiaires.

**Vendredi 03 avril 2020****CH de La Rochelle**Rue du Dr Albert Schweitzer, 17000  
La Rochelle**Déroulé de la journée****Accueil :**

- **Nicolas Portolan**, délégué régional ADH Nouvelle Aquitaine, Directeur général adjoint, Institut Bergonié
- **Françoise Jeanson** – Vice-présidente du Conseil régional Nouvelle Aquitaine, chargée de la santé

**Introduction à la table ronde en qualité de grand témoin :**

- **Jean-Pierre Dewitte**, Directeur général, CHU de Poitiers et GH Nord-Vienne.
  - Une stratégie marketing pour quoi faire ?
  - Recrutement patient / recrutement médical.
  - Doit-on parler de relation clients à l'hôpital ?
  - L'hôpital doit-il développer une stratégie marketing ?

**Table ronde : attractivité patient**

- **Grand témoin : M. Rémy Tréguer**, Responsable de l'expérience client - Futuroscope Poitiers
- **Madame Sophie Boinet**, Directrice Développement, Qualité et Marketing-Communication au sein du groupe AHNAC (Association Hospitalière Nord Artois Cliniques)
- **M. Stéphane Michaud**, Coordonnateur général des soins, CHU de Poitiers
- **M. Stéphane Stéphanian**, Directeur des opérations, Hôpital Américain de Paris,
- **M. Jean-Pierre Dewitte**, Directeur général CHU de Poitiers

**Déjeuner****Table ronde : attractivité professionnelle**

- **Grand témoin : Mme Laetitia Riveron**, Directrice Organisation et Ressources Humaines, Futuroscope
- **M. Pierre Thépot**, Directeur, CH La Rochelle (accord de principe)
- **M. Stéphane Daudon**, Délégué général MEDEF de la Vienne
- **M. Henri Dumont**, Responsable du développement des entreprises MEDEF de la Vienne
- **Dr Arnaud Caupenne** (association des jeunes gériatres, PH CHU de Poitiers)
- **M. Mathieu Girier**, Président de l'ADRHESS
- **M. Nicolas Portolan**, Directeur général adjoint, Institut Bergonié



## Attractivité hospitalière dans un univers concurrentiel

Vendredi 03 avril 2020  
CH de La Rochelle  
Rue du Dr Albert Schweitzer,  
17000 La Rochelle

## Bulletin d'inscription

**Le bulletin dûment rempli, signé et tamponné est à retourner à la permanence ADH :**

**Par courrier à :** Permanence ADH - inscriptions

Centre Hospitalier Sainte Anne, 1 rue Cabanis 75014 Paris Cedex 14

**Par e-mail à :** [permanence-adh@ghu-paris.fr](mailto:permanence-adh@ghu-paris.fr)

Après enregistrement de votre inscription, vous recevrez une confirmation de participation par mail

**Attention !** En cas de désistement au-delà du 27 mai la somme forfaitaire de 100 € sera facturée.

Les annulations doivent être effectuées par mail.

**Toute annulation constatée et non signalée au préalable est due en intégralité.**

### Tarifs

DH 190 € nets (déjeuner & pauses inclus)

Retraités\* 40 €

EDH 20 €\*

**(\*joindre le règlement à l'ordre de l'ADH avec l'inscription)**

### Coordonnées

Nom ..... Prénom .....

Fonction .....

Établissement .....

Adresse .....

BP ..... CP ..... Ville .....

Tél. pro impératif ..... Fax .....

E-mail impératif .....

### Modalités de règlement n° d'agrément ADH : 533 505 638 35

Paiement joint

À facturer à l'établissement

ANFH

Les mentions légales complètes de l'ADH sont accessibles sur le site [adh-asso.org](http://adh-asso.org) rubrique contactez-nous ou auprès de la permanence.

**(\*joindre le règlement à l'ordre de l'ADH avec l'inscription)**

**Adresse de facturation** (si différente de celle indiquée supra)

Établissement .....

Adresse .....

BP ..... CP ..... Ville .....

### Contacts

Inscriptions/facturation : ADH tel : 01 45 65 76 92 / mail: [permanence-adh@ghu-paris.fr](mailto:permanence-adh@ghu-paris.fr)

**Bon pour accord du chef d'établissement**

**Date et signature du stagiaire**