

adopale  
ENGAGES POUR LA SANTE

# Témoignages de nos clients



[www.adopale.com](http://www.adopale.com)

# SOMMAIRE

<b>1. Blocs opératoires .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Pharmacies hospitalières.....</b>	<b>8</b>
<b>3. Secrétariats médicaux.....</b>	<b>13</b>
<b>4. Maisons de Santé Pluridisciplinaires .....</b>	<b>16</b>
<b>5. Établissements médico-sociaux.....</b>	<b>21</b>
<b>6. Urgences .....</b>	<b>22</b>
<b>7. Logistique hospitalière .....</b>	<b>25</b>
<b>8. Organisation de services de radiologie.....</b>	<b>28</b>
<b>9. Gestion des lits .....</b>	<b>31</b>
<b>10. Autres organisations hospitalières .....</b>	<b>33</b>



## 1. Blocs opératoires

---

### Centre Hospitalier de Compiègne-Noyon (2022)

« ADOPALE a accompagné le Centre Hospitalier Compiègne-Noyon dans la réflexion sur l'avenir de sa stérilisation en lien avec la construction d'un nouveau bloc opératoire. L'accompagnement méthodologique proposé, rigoureux tout en s'adaptant au contexte et aux spécificités de l'établissement, a permis de disposer d'une vision claire des besoins de redimensionnement de la stérilisation et des étapes pour y parvenir. En plus du rapport final, la remise d'outils clef en main pour adapter et affiner les hypothèses prises dans le cadre de la mission (maquettes RH, besoins en équipements...) a également été appréciée »

MARIE TALEC

*Directrice du pilotage des projets et de la coordination des parcours patients  
Directrice référente du Pôle support clinique et médico-technique*

### Centre Hospitalier de Voiron (2019)

« Je réitère mes remerciements concernant le travail concernant l'accompagnement du bloc opératoire du CHV qui a été accompli avec sérieux et professionnalisme. Pendant cette période j'ai apprécié votre approche des différentes équipes (médicales, paramédicales et administratives) et savoir rester « neutre ».

ESSAM KOTEIRA

*Chirurgien viscéral et digestif  
Chef de pôle*

### Centre Hospitalier de Voiron (2019)

« Par la présente je tiens à souligner le caractère fédérateur dans l'établissement de votre intervention et la compétence affichée tant technique qu'humaine assortie d'une capacité d'écoute importante et d'adaptabilité au terrain.

Votre travail a permis de déboucher sur une nouvelle gouvernance qui désormais est formalisée officiellement par la direction de l'établissement. Cette gouvernance fonctionne et se réunit régulièrement. Le binôme d'encadrement du bloc fonctionne. De nouveaux chirurgiens et opérateurs sont en cours de recrutement.

J'ai la faiblesse de penser que votre travail y a contribué. Que 2019 soit une année de reconstruction »

DR C. VENET

*Président du conseil de bloc, PCME*

### GHT Nièvre (2018)

« La société ADOPALE, nous accompagne depuis plusieurs mois pour réorganiser le bloc opératoire au centre hospitalier de Nevers et également au centre hospitalier de DECIZE. Grâce au professionnalisme, à la disponibilité et à l'écoute, surtout de ses deux consultantes, Mme CHEIMANOFF et Mme Lison DIVERT, nous arrivons progressivement à mieux gérer les situations complexes et optimiser le fonctionnement de bloc opératoire. Merci pour votre implication et votre aide appréciées par l'ensemble de participants »

BASILE KHOURI  
Chef de pôle

### APHP - CHU Louis Mourier (2017)

" Nous tenions à remercier la société ADOPALE et tout particulièrement ses consultants, Mme Caroline Cheimanoff et Mr Louis Barberan, pour leur accompagnement assidu et bienveillant. Vous avez su de façon pragmatique, nous faire réfléchir, nous ouvrir à l'auto analyse, pour nous faire évoluer et améliorer nos organisations au bloc opératoire "

PROFESSEUR HAWA KEÏTA-MEYER  
Service d'Anesthésie

### Centres Hospitaliers Avranches-Granville, Saint-Hilaire du Harcouet & Mortain (2016)

"La société ADOPALE est intervenue au Centre Hospitalier Avranches Granville sur une problématique d'organisation et de regroupement des plateaux chirurgicaux. Le sérieux du travail et l'intelligence relationnelle des consultants ont été salués par l'ensemble des professionnels hospitaliers. Cette mission a posé les jalons d'un fonctionnement rénové privilégiant les prises en charge ambulatoires. "

OLIVIER LE ROUGE  
Directeur des soins

### Centre Hospitalier de Montluçon (2015)

"ADOPALE a accompagné le Centre hospitalier de Montluçon pour la réorganisation de son bloc opératoire, faisant suite à un audit ANAP. Cet accompagnement a permis d'élaborer un plan d'actions conforme aux objectifs de l'audit ANAP, et partagé par les acteurs de terrain. J'ai pu apprécier le professionnalisme d'ADOPALE tant du point de vue de la technicité que du savoir-faire relationnel. "

LIONEL VIDAL  
Directeur du CH de Montluçon

### CHRU de Brest (2015)

"L'accompagnement d'Adopale correspondait à un cahier des charges complexe, dans un contexte de profonde réorganisation des blocs du CHU se heurtant à des résistances fonctionnelles fortes hypothéquant la stratégie de performance de l'établissement. En 6 mois de travail, Adopale a apporté des solutions externes consolidant le projet de la Direction et

du pôle concerné. M. Bienvenot et M. Quatrefages connaissent les blocs, et les réunions qu'ils ont animées avec des professionnels m'ont prouvé qu'ils étaient écoutés, respectés et convaincants. Leur prestation s'est distinguée des solutions théoriques plaquées sur un environnement mal appréhendé et qui conduit à l'échec. Ils ont grandement contribué à réduire les incompréhensions entre anesthésistes et chirurgiens dans un bloc bi-site comprenant 25 salles."

**CHRISTOPHE BALTUS**

*Directeur adjoint, chef de projet bloc opératoire*

### Centre Hospitalier de l'agglomération Montargeoise (2014)

"Je remercie la Société ADOPALE qui est intervenue sur le CHAM pour un audit du fonctionnement du bloc opératoire. Par leur capacité d'écoute et d'analyse, les intervenants (M. Krief et Mme Talem) ont su objectiver le projet de réorganisation du bloc et fédérer l'ensemble des acteurs. Leur accompagnement a été une aide précieuse pour le groupe projet."

**SYLVIE MOLLA**

*Directrice des Soins*

### CMCR des Massues (2013)

"L'accompagnement de la société ADOPALE, réalisé par Jonathan Krief, nous a apporté la méthodologie et les références nécessaires afin de préparer l'ouverture du nouveau bloc opératoire et d'anticiper autant que possible les impacts sur les autres services concernés par cette évolution significative. La phase 1, durant laquelle ont été réalisés des entretiens avec les médecins et professionnels concernés, nous a permis de partager une analyse des organisations existantes avant de se projeter et proposer une organisation adaptée à ce développement d'activité (phase 2 et 3). La société ADOPALE a donc participé activement à l'atteinte des objectifs fixés initialement et nous remercions nos interlocuteurs pour leur implication dans ce projet."

**MARIE-CECILE DUVERT**

*Responsable des études et du développement*

### Centre Hospitalier de Bergerac (2013)

"J'ai particulièrement apprécié la démarche pragmatique de la société Adopale qui à partir d'entretiens individuels, et de données chiffrées et mesurées, est revenue vers les acteurs du bloc opératoire pour proposer une démarche participative sous forme de groupes de travail au cours desquels ont pu être abordés collectivement et sereinement les points critiques, afin d'y proposer des solutions ou des corrections. De plus, l'organisation et la réserve, sans aucun jugement des intervenants d'Adopale sont un atout majeur."

**VALERIE REYREL**

*Responsable du Pôle médico-technique*

### Hôpitaux Civils de Lyon (HCL) (2012)

"La société ADOPALE a mené en 2012 avec beaucoup de professionnalisme la mission d'optimisation du bloc opératoire de neurochirurgie des Hospices Civils de Lyon. Son

expérience lui a permis de proposer et d'accompagner des actions concrètes d'amélioration en concertation avec les acteurs du bloc qui devraient permettre à ce bloc déjà performant d'encore améliorer son organisation et son niveau d'activité."

CATHERINE HEUCLIN

*Directeur Référent des Pôles de Spécialités Neurologiques et Pédiatriques Groupement Hospitalier Est*

### ARS Bretagne (2011)

"En 2011, l'ARS Bretagne a fait appel à la société ADOPALE pour la réalisation du benchmarking des blocs opératoires de sa région. Durant la phase de consultation, ADOPALE s'est démarqué grâce à une proposition riche et détaillée, allant de la formation des utilisateurs à l'outil à la comparaison des données avec celles d'autres régions mais aussi à la livraison d'une base de données détaillée et exploitable. Notre choix a été conforté par les retours d'expériences des régions Rhône Alpes et Ile de France. L'excellente connaissance du fonctionnement des blocs et de ses enjeux ainsi que le professionnalisme et la réactivité du consultant ont été fortement appréciés et ont contribué au succès de la démarche, dans les délais impartis."

MAGALI BERTHELOT

*Contrôleur de gestion*

### ARS Ile-de-France (2010)

"A l'issue d'une large consultation, la société Adopale a finalement été choisie par l'ARS d'Ile-de-France pour assurer la maîtrise d'œuvre d'une démarche de benchmark des blocs opératoires franciliens au 1er semestre 2010. Ce qui nous a séduits : excellente connaissance du sujet, références et outils clés en main à notre disposition. A l'heure du bilan de la démarche, le professionnalisme d'Adopale se confirme : base de données lisible et exploitable, fiches synthétiques pour chaque établissement, apport de connaissances et soutien dans l'analyse et l'exploitation des données. Une valeur sûre du conseil en organisation hospitalière."

PIERRE-ETIENNE HAAS

*Chargé de mission ARS*

### UNICANCER (ex: FNCLCC) (2010)

"La Fédération Française des Centres de Lutte Contre le Cancer a fait appel en 2010 à la société ADOPALE pour réaliser un benchmarking organisationnel des blocs opératoires des CLCC.

Nous avons rencontré Adopale car ils avaient réalisé le même genre d'audit pour les régions IDF et Rhône-Alpes. Au-delà de ces références, notre choix a été confirmé par le sérieux des outils et des livrables proposés. Lors de la mission, ces atouts se sont confirmés tant par la rigueur et le sérieux d'ADOPALE que par l'ergonomie des outils. La qualité et la restitution du document final ont été appréciées dans nos établissements. Les développements complémentaires qu'ADOPALE a réalisés ont permis d'aller plus loin dans la réflexion et de pouvoir mieux répondre aux interrogations des CLCC sur les éléments explicatifs des écarts observés."

SANDRINE BOUCHER

*Directrice Département Stratégie et gestion hospitalière*

### Hôpital Saint Jean (2009)

"La société ADOPALE, représentée par Mr KRIEF, est intervenue à 2 reprises en 2009 au CH de Perpignan pour l'organisation, dans le cadre de l'ouverture du nouvel hôpital, du transport interne des patients et du bloc opératoire. Par sa disponibilité, sa capacité d'écoute et d'analyse, l'intervenant a su fédérer les acteurs, cadres et praticiens des différents services, autour de l'étude de l'existant, des objectifs d'évolution et des modalités de leur mise en œuvre."

BRIGITTE ROUVET

*Directrice-adjointe, Chargée de la coordination des organisations du nouvel hôpital*

### Centre Hospitalier de Bigorre (2009)

"L'accompagnement MEAH nous a permis de changer de train : nous sommes passés d'une locomotive poussive sans destination programmée à un TGV orienté sur des voies précises. L'image colle à la réalité, les axes d'amélioration obtenus nous permettent d'apprécier une activité opératoire en toute objectivité, de prendre les décisions qui s'imposent avec l'adhésion des acteurs, de se projeter dans un avenir balisé. La juste distance avec l'accompagnateur a été bénéfique, la capacité à produire, à améliorer, renforce le sentiment de force à pouvoir continuer seul. Aujourd'hui, notre conseil de bloc et notre commission des utilisateurs sont le pivot de nos organisations, une vraie dynamique s'est installée, la planification bouge et bougera sans provoquer un drame, les règles de programmation s'améliorent. A suivre..."

Merci à Laurence Hérin, parfaite dans son rôle, patiente, souriante, méthodique, insistante. J'ai été bluffée, car en sa présence tout semblait facile, je suis si contente du résultat."

FELICIA DESCAMPS

*Cadre du pôle chirurgie*

### Centre Hospitalier de Roubaix (2008-2009)

"Suite à la communication officielle des résultats de l'étude réalisée sous l'égide de la MEAH au sein des blocs opératoires centraux du Centre Hospitalier de ROUBAIX, nous tenions à vous indiquer notre profonde satisfaction autant au niveau des orientations et résultats que de la méthodologie employée. Nous avons particulièrement apprécié la qualité d'écoute et de communication de Monsieur LE, consultant ADOPALE, menant à de véritables consensus d'équipe en pleine concertation sur des sujets parfois sensibles. Cette approche a permis une évolution structurée sur de multiples axes organisationnels dans le respect de chacun des acteurs. Les échanges interprofessionnels se sont avérés riches, ouverts et constructifs, véritables débats permettant des décisions adaptées à l'environnement spécifique de notre structure."

FRANÇOIS MAURY

*Directeur*

### Hôpital Avicenne (2006-2007)

"La société Adopale est intervenue à l'Hôpital Avicenne en vue d'effectuer un audit du fonctionnement du bloc opératoire de juin 2006 à juin 2007. Cette analyse a été pertinente et a contribué à mobiliser les équipes médicales et non médicales du bloc. Malgré des dysfonctionnements pluri-factoriels, des préconisations simples et ciblées ont été apportées avec professionnalisme. La collaboration a été facile et efficace."

MARTINE ORIO

Directrice

### Centre Hospitalier de Narbonne (2006)

"Après plusieurs audits au sein du bloc opératoire de notre établissement ayant débouché sur des propositions de réorganisation toutes avortées, la direction s'est engagée dans le projet MeaH en novembre 2006. Accompagnés par le Cabinet ADOPALE, l'ensemble des intervenants a pu se fédérer autour de ce projet commun. Grâce à une méthodologie parfaitement maîtrisée, le consultant a su avec sérénité et diplomatie amener ce projet à son terme. Grâce à des outils novateurs, une présence régulière (malgré l'éloignement de notre site), Adopale a su prouver à l'équipe pluri professionnelle l'intérêt de réfléchir ensemble et de proposer des modèles d'organisation ensemble."

SYLVIE AMATI

Cadre Supérieur de Santé

## 2. Pharmacies hospitalières

---



### Fondation Santé des Etudiants de France (2022)

« J'ai beaucoup apprécié votre rigueur, le respect des délais, le suivi des dossiers, la recherche de consensus et la prise en compte des différents demandes formulées au cours de notre étude de l'impact qu'aurait une mutualisation de PUI pour libérer du temps et développer de nouvelles activités pharmaceutiques telles que la pharmacie clinique. »

ODILE BIDAULT

Docteur en Pharmacie - Référente nationale FSEF pharmacie

« La FSEF a sollicité Adopale pour nous aider à travailler sur la faisabilité d'un projet de mutualisation des PUI des 6 établissements franciliens. Nous avons pu bénéficier d'un binôme de consultants dynamiques et disponibles, le travail fourni a été très rigoureux, méthodique, et très documenté. Leur expertise de la pharmacie permet d'éclairer le diagnostic, et d'apporter de la plus-value sur la construction du projet. »

PERRINE RAME-MATHIEU

Directrice de la stratégie de la FSEF



## CHS de Blain (2019)

Un an après notre intervention, pour donner suite à un bilan des actions menées à terme :

« Je fête un an d'arrivée aujourd'hui dans cet établissement et que de projets qui ont avancé, en grande partie grâce à vous et une direction très à l'écoute et qui a mis la priorité sur la pharmacie, ainsi qu'une équipe de préparatrices dynamiques même si parfois reste encore quelques petits freins et surtout un binôme en phase avec la cadre en résumé, un audit qui a vraiment servi à quelque chose ! »

SEVERINE ORHON-MENARD

*Pharmacien PH - Responsable de Service*

## GHT Rouen Cœur de Seine (2019)

« Le cabinet Adopale est intervenu en 2019, pour accompagner le GHT Rouen Cœur de Seine (9 établissements, CHU de Rouen établissement support) pour son projet d'équipe territoriale de pharmacie : définition des orientations stratégiques et appréciation de leur faisabilité.

Ont ainsi été envisagés le développement de la pharmacie clinique, l'étude de faisabilité pour l'automatisation de la délivrance des médicaments, l'intégration des médicaments et DM dans un projet de plateforme commune d'approvisionnement et pour se faire la mise en place d'une structure fédérative commune.

La méthodologie de projet a bien fonctionné, les délais ont été respectés et les restitutions fournies au fur et à mesure.

Les consultants d'Adopale, en particulier Mme Divert, ont su gagner la confiance des pharmaciens et des autres acteurs du GHT, en se déplaçant sur le terrain en fournissant un état des lieux détaillé et en mettant en place 2 séminaires pléniers pour partager leurs conclusions. Ils ont ainsi éclairé les professionnels sur les perspectives à venir et fourni des données précises notamment sur le projet d'automatisation.

Ils ont pu ainsi faire progresser la mise en place de notre équipe de territoire. »

DOMINIQUE PERRIER

*Directrice de la politique territoriale et des coopérations*

« Les consultants Adopale ont été à l'écoute des préoccupations des différentes équipes. Ils ont su instaurer un climat de confiance qui a fortement favorisé les échanges et la volonté d'avancer vers des cibles communes.

Ils ont intégré les résultats des autres audits et su en faire une synthèse appréciée par tous.

Ils ont réalisé l'objectif final de votre mission qui était de construire une organisation commune. La fédération pharmaceutique en est l'aboutissement. Sa validation par les instances de chaque établissement permettra de la rendre opérationnelle en 2020. »

BERNARD DIEU

*Pharmacien, pilote GHT*

### Centre Hospitalier de Sens (2019)

« ADOPALE a fait preuve de professionnalisme, d'une grande qualité d'écoute et d'une bonne maîtrise du sujet [PUI de territoire] afin de permettre l'émergence d'une solution consensuelle entre les membres des directions et les praticiens ».

F. MEUNIER

*Chef de service pharmacie*

### GHT Eure Seine Pays d'Ouche (2017)

« La prestation fournie par le cabinet Adopale a répondu aux attentes définies dans le cahier des charges. Les consultants ont su comprendre nos besoins, les orientations que nous souhaitions prendre et proposer des solutions répondant à ces attentes. Leurs interventions étaient toujours très travaillées et fournies. La qualité du travail mené par Monsieur Bienvenot et Madame Berthelin a clairement participé à la mise en place d'une pharmacie de territoire. »

SEVERINE BERGON, PHARMACIENNE CHEF DE SERVICE

LAURA LEFRANC, DIRECTRICE GENERALE ADJOINTE

*CH Eure Seine - GHT Eure Seine Pays d'Ouche*

### CHU d'Angers (2017)

« Le choix d'Adopale a été fait en concertation avec le service de la PUI qu'il s'agissait d'auditer. Sur le papier, Adopale proposait une expertise technique et une connaissance du sujet qui s'est largement confirmée au cours de la réalisation de la mission. L'analyse de la situation, autant que la qualité des échanges et la lisibilité des préconisations ont largement satisfait les attentes de l'établissement. »

LORIANE AYOUB

*Directrice du Pôle Parcours & Performance*

### Hôpitaux Civils de Lyon (HCL) (2013)

"Les Praticiens Hospitaliers pharmaciens des hôpitaux des Hospices Civils de Lyon ont été unanimes lors de la séance de restitution du 16 avril 2013 pour remercier le cabinet ADOPALE et tout particulièrement M. Vincent Lê des résultats produits par la mission qu'ils ont réalisée durant le premier trimestre 2013. La forme a été à la fois consensuelle et constructive sous forme d'ateliers par groupes de travail (même si la charge pharmaceutique a été d'environ 0,5 ETP PH sur 1 an). Elle a permis un fond très productif sous forme de grandes lignes de poursuite d'adaptations des responsabilités, tâches et fonctions pharmaceutiques au travers du développement des nouveaux métiers et de la poursuite des métiers pérennes actualisés. Cette mission a permis de focaliser la partie pharmaceutique du projet d'établissement 2013-2017 sur les grandes actions qui nécessitent des développements

conséquents. Elle a permis également une reconnaissance, un positionnement et une meilleure visibilité des métiers pharmaceutiques par les différents acteurs institutionnels pluridisciplinaires."

DR. PASCAL MAIRE

*Chef du Pôle Hospitalo-Universitaire Pharmaceutique HCL*

### Centre Hospitalier de Saint-Malo (2011)

"Dans le cadre de la communauté hospitalière de territoire Rance-Emeraude constituée entre les centres hospitaliers de Saint-Malo, Dinan et Cancale, une mission d'accompagnement a été confiée à Adopale afin d'étudier les possibilités de mutualisation des PUI.

Lors de l'appel d'offres, Adopale a été retenu en raison de sa bonne compréhension des enjeux et de sa méthodologie pragmatique et sans artifice. Cette impression première a été confirmée tout au long de la mission. Adopale n'arrive pas avec des idées préconçues et des solutions toutes faites sur tous les sujets, ce qui est appréciable et plutôt rare dans le monde des consultants. La rigueur de leur méthodologie et des modes de raisonnement utilisés, leur réactivité et leur capacité d'écoute donnent de la crédibilité à la démarche mais aussi créent un climat de confiance auprès des équipes concernées."

MARC TAILLANDIER

*Directeur adjoint, responsable du site Dinan*

### Centre Hospitalier d'Annecy (2011)

"Notre pharmacie a vraiment pris un autre visage grâce à l'intervention d'Adopale et à ses préconisations qui ont été entendues. Les organisations sont ainsi beaucoup plus fluides et moins chronophages."

FABIENNE POIROT-LUTRIN

*Pharmacien*

### Centre Hospitalier de Saint-Omer (2011)

"Je remercie sincèrement la société ADOPALE pour son professionnalisme, sa rapidité d'action, son partage d'expérience... ADOPALE nous a permis, en nous accompagnant sur l'audit organisationnel de l'ensemble du circuit du médicament et de la prise en charge médicamenteuse, de répondre certes aux attentes réglementaires mais également de recréer une dynamique institutionnelle autour du médicament. Messieurs Jonathan KRIEF et Rémi SAURAT ont su écouter, comprendre et appliquer les attentes des uns et des autres en créant une politique institutionnelle, collaborative entre l'ensemble des corps de métier de notre Centre Hospitalier.

Même si cela nous a coûté de très nombreuses heures de réflexion, c'était un très très beau projet rondement mené ... seul le résultat compte, merci..."

JANY DEBLOCK

*Pharmacien responsable de stérilisation et Responsable du Management de la Prise en Charge Médicamenteuse au CH de St-Omer*

## Hôpitaux du Léman (2010)

"Etablissement de 750 lits dont 360 MCO, les Hôpitaux du Léman ont lancé fin 2009 une consultation afin de sélectionner un prestataire pour optimiser la logistique liée à l'activité pharmaceutique, et ce dans l'optique du regroupement de 2 hôpitaux – et de leurs pharmacies à usage intérieur - sur un seul site. La société Adopale a été retenue. Sa mission s'est déroulée en plusieurs phases : en mars et avril 2010, état des lieux et entretiens avec tous les acteurs concernés (dans et hors pharmacie), avec analyse et restitution réaliste et de qualité en fin de phase. De mai à juillet 2010, propositions d'améliorations avec mise à disposition d'indicateurs, aide à la mise en place, (+ « devoirs de vacances » ... !). Durant toute cette période, nous avons pu apprécier le professionnalisme de la consultante, qui a su allier son expertise de logisticienne à un esprit de synthèse développé, le tout avec un discours clair et adapté à chaque interlocuteur. Il est évident que la société Adopale a une réelle compétence dans le domaine de la logistique et de la gestion des flux, avec une approche méthodologique efficace. Avec 6 mois de recul, je confirme que l'expérience vécue au sein de notre établissement a été profitable. Une suite est d'ailleurs envisagée."

DENIS HARDELIN

*Chef de service de la pharmacie*



### 3. Secrétariats médicaux

---

#### Centre Henri Becquerel - Rouen (2020)

« Le Centre Henri Becquerel a confié à la société ADOPALE une mission sur la réorganisation des secrétariats médicaux. De fin 2019 à 2020, nous avons ainsi bénéficié de l'accompagnement très professionnel de M. Saurat et de Mme Berthelin, qui ont fait preuve d'écoute, de disponibilité et de souplesse auprès d'intervenants multiples. Leur méthodologie robuste d'évaluation de la charge de travail, leurs enquêtes de terrain et leur expérience hospitalière nous ont permis d'objectiver plusieurs points d'amélioration et de nous positionner par rapport à d'autres hôpitaux de référence. Nous avons notamment apprécié leur capacité à s'adapter au contexte spécifique des Centres de Lutte contre le Cancer (et plus encore aux particularités marquées du CHB), en tenant compte des valeurs et attentes des acteurs, sans proposer de solution théorique qui aurait été plagiée d'une autre mission. Nous tenons par ailleurs à remercier leur diplomatie, qui nous a permis de progresser et de trouver des compromis, malgré les réticences initiales d'une partie de la communauté médicale. »

ARTUS PATY

Directeur général adjoint

#### Centre Hospitalier Princesse Grace (2018)

« La mission Adopale a été effectuée par un binôme dynamique, particulièrement à l'écoute de toute question ou besoin. Une attention particulière à la bonne compréhension réciproque des attentes et des points étapes a jalonné le parcours. L'établissement a pu apprécier les capacités d'adaptation, la réactivité, la maîtrise méthodologique, la pertinence des propositions réalisées. L'équipe a aussi montré une disponibilité hors site, répondant rapidement à nos questions ou demandes. A noter que c'était une seconde mission pour Adopale au CHPG. »

ISABELLE DELERUE

Cadre supérieur de santé

#### Centre Hospitalier Annecy – Genevois (2018)

« Le Change, dans la perspective de SIMPHONIE, souhaitait accentuer la professionnalisation des métiers bureaux des entrées et assistantes médicales en redéfinissant les lignes managériales de ces deux fonctions mutualisées sur le terrain. Pour travailler sur plus de 300 ETP, nous avons choisi ADOPALE à même de maîtriser ces deux métiers. Pendant 6 mois, un travail de qualité, à l'écoute du terrain et de conviction nous a permis de repositionner chaque personne sur ces fonctions et de définir la feuille de route de la numérisation des processus métiers aussi bien du bureau des entrées que des secrétariats médicaux. La capacité

des consultants d'Adopale de se déployer sur le terrain, dans le détail des organisations mais aussi d'accompagner la réflexion stratégique du comité de pilotage fut un gage de succès et a parfaitement répondu à mon attente de mise en place d'un schéma organisationnel réaliste en lien avec la stratégie de la Direction de la Clientèle et du Parcours Patient : des interventions pertinentes, utiles, acceptées et qui se sont traduites dans les faits malgré un calendrier exigeant. »

VERONIQUE ROBIN

*Directrice de la Clientèle et du Parcours Patient du CHANGE*

### Centre Hospitalier Sainte Anne (2014)

"L'équipe ADOPALE, et en particulier Mme Reviriego, ont accompagné le pôle Neurosciences du Centre Hospitalier Sainte-Anne pour un audit de ses secrétariats médicaux. Grâce au professionnalisme et à l'écoute du cabinet, un plan d'amélioration des organisations a été mis en place avec la concertation de l'ensemble des professionnels du pôle, médecins et secrétaires. L'accompagnement ADOPALE apporte rigueur et constance à une démarche projet et permet des réorganisations solides et pérennes."

CELINE WASMER

*Directrice Neuro-Sainte-Anne*

### Centre Hospitalier de Mantes-la-Jolie (2014)

"La société ADOPALE a accompagné durant une année l'hôpital de Mantes la Jolie dans la réflexion afin d'améliorer l'accessibilité des patients à travers un audit d'optimisation des secrétariats médicaux. L'organisation de cet accompagnement a permis à une grande partie des acteurs de pouvoir s'exprimer et de trouver, en groupe, des solutions. L'hôpital a bénéficié du retour des expériences antérieures des consultantes Marion REVIRIEGO et de Marion AUZERIC. Je les remercie de cette collaboration qui, en tant que cadre, m'a souvent aidée sur le plan de la communication."

VIRGINIE ASTRUC

*Coordinatrice des secrétariats médicaux et chargée de recrutement*

### Centre Hospitalier de Libourne (2012)

"Audit réalisé de manière très professionnelle qui permet de disposer de pistes d'amélioration pragmatiques et adaptées, issues d'un travail participatif avec une véritable écoute et une capacité à associer tous les acteurs y compris médicaux."

STEPHANIE CAZAMAJOUR

*Directrice des Ressources Humaines*

### Centre de la Tour de Gassies (2012)

"La société ADOPALE nous a accompagnés dans le cadre d'un audit des secrétariats médicaux. Sa réponse à l'appel d'offres avait retenu notre attention en raison de la démarche méthodologique proposée : diagnostic, plans d'actions et accompagnement dans la mise en œuvre. A l'heure du bilan, nous sommes très satisfaits de la mission effectuée. Non seulement la

méthodologie s'est avérée précise et pertinente, mais également l'approche subtile des rapports internes dans ce secteur complexe et à enjeux a été démontrée. Cela a permis à notre établissement de progresser et d'ouvrir des perspectives pour les années à venir."

**OLIVIER THOUARD**

*Directeur des Ressources Humaines*

## 4. Maisons de Santé Pluridisciplinaires

---



### Association PSLA Val d'Huisne Ornaïs (2015)

"L'équipe Adopale et en particulier le Docteur Aigle et Madame Reviriego nous ont accompagnés sur notre projet de pôle de santé. La complexité de notre projet est liée à la géographie de notre territoire et au nombre de partenaires : il s'agit d'un pôle multi-sites sur quatre communes et sur deux communautés de communes. Nous avons eu des interlocuteurs à l'écoute de nos besoins, de nos objectifs et des enjeux sur notre territoire. L'expérience et le professionnalisme de Mme Reviriego ont permis de finaliser notre projet de santé dans les meilleurs délais. Ses qualités relationnelles ont abouti à un consensus chez les professionnels. Lors de la remise de notre projet de santé aux partenaires financiers, nous avons eu des félicitations pour le travail accompli. Je tiens au nom de l'association à remercier Mme Reviriego pour son implication à la finalisation de notre projet."

MARTINE GEORGET

Maire de Mâle

*Infirmière Libérale et secrétaire de l'association pôle de santé du val d'Huisne Ornaïs*

### Communauté de Communes de l'Estuaire (2015)

"Le cabinet Adopale a apporté une aide déterminante pour la réalisation de la future maison de santé sur notre territoire. Ce cabinet, en la personne de Marion Reviriego, s'est montré disponible, et aidant tant pour les professionnels de la santé que pour la CCE, pour toutes les phases d'élaboration du projet de Maison de santé."

PHILIPPE PLISSON

*Président de la Communauté de Communes de l'Estuaire, député*

"En tant que professionnel de santé, initiateur du projet de MSP sur la commune d'Étauliers et auprès de la communauté de l'estuaire, j'ai été ravi du travail effectué, de votre qualité d'écoute et de votre empathie à l'égard à la fois des professionnels de santé, mais aussi des instances administratives. Nous avons chacun notre volonté, vous avez cimenté l'édifice, le projet continue, pour un avenir médical et paramédical dans le canton de Saint-Ciers. Cela sera avec plaisir que j'espère, nous aurons l'occasion de célébrer tous ensemble la pose de la première pierre."

JEROME MACAIGNE

Médecin

### MSP de Chaource (2013)

"Les professionnels de santé de Chaource remercient vivement Sloane Talem pour sa disponibilité, son dynamisme et son efficacité. Cet accompagnement leur a permis de répondre à l'ensemble de leurs interrogations."

AMANDINE DEROUET

*Agent de développement Pays d'Armanche*



### Quartier de Koenigshoffen (2013)

"Je remercie encore Marion Reviriego pour son accompagnement de qualité dans notre projet. Nous avons apprécié son efficacité, écoute et compréhension de notre dynamique. "

**CHRISTINE CHAUTRAND**

*Directrice de l'Association Vivre chez moi*

### MSP de Montmirail (2013)

"Les professionnels de santé de Montmirail ont apprécié le dévouement et l'écoute dont M. Lê a fait preuve lors de l'installation du système d'information de la future MSP de Montmirail. Il nous a permis de réfléchir ensemble sur un projet informatique afin d'arrêter un mode de communication qui nous est propre, et d'étudier les différentes possibilités en nous faisant rencontrer des entreprises de logiciel pluridisciplinaire. Nous avons apprécié son aide sans laquelle nous aurions sûrement erré dans les décisions, n'étant pas qualifiés dans ce domaine."

**PHILIPPE CHEVRIOT**

*Médecin de la MSP de Montmirail*

### MSP de Froncles (2013)

"Efficacité, suivi des dossiers, disponibilité, amabilité lors des rapports téléphoniques sont les principales qualités que j'ai retenues lors du traitement de notre dossier."

**DR. WYSOCKI**

*Médecin généraliste de la MSP de Froncles*

### MSP de Fayl-Billot (2013)

"La société Adopale est intervenue efficacement avec beaucoup de disponibilité pour le choix de notre système d'information."

**CAROLE LARGER AUBRY**

*Médecin généraliste de la MSP de Fayl-Billot*

### MSP de Marigny-le-Châtel (2013)

"Je tiens tout particulièrement à remercier M. Landman ainsi que le docteur AIGLE pour leur collaboration active à la réussite de ce projet. Je vous donne rendez-vous lors de l'inauguration de ce pôle médical et culturel."

**JOËL PARIS**

*Maire de Marigny-le-Châtel*

"Je remercie le cabinet ADOPALE pour leur aide dans l'élaboration du projet de maison de santé pluridisciplinaire de Marigny le Châtel. Nous avons pu cerner les demandes et attentes des différents intervenants du projet : professionnels, élus locaux et ARS. Le projet a ainsi pu se construire dans les meilleures conditions."

**VIRGINIE MAURY**

*Médecin généraliste de la MSP de Marigny-le-Châtel*

"Patience, compréhension, diplomatie, investissement."

AURELIE SOSSON

Masseur-Kinésithérapeute à la MSP de Marigny-le-Châtel

### MSP de Rocroi (2013)

"Nous n'avons qu'à nous louer de notre relation avec ADOPALE. Grâce à leur disponibilité, ponctualité, professionnalisme, innovation, animation des groupes de travail...notre projet fut mené à bien dans les délais. Ce n'était pas simple."

PATRICE GERMAIN

Chargé de projet de la MSP de Rocroi

### Communauté de Communes de Sainte-Maure de Touraine (2012)

"La communauté de Communes de Ste Maure de Touraine a confié à la société Adopale une étude préalable à la création d'un pôle de santé pluridisciplinaire multi sites. Cette étude, réalisée par Rémi Saurat, a été menée en parfaite collaboration avec les différents partenaires, élus et directrice générale des services de la Communauté de Communes ainsi qu'avec les professionnels de santé du territoire. Le rendu de cette étude pré-opérationnelle, diagnostic et programmation, répond parfaitement aux objectifs et attentes de la collectivité. Je veux saluer l'écoute, la disponibilité, le professionnalisme que Rémi Saurat a démontré tout au long de la mission. Je tiens également à mettre en avant le travail du cabinet Polyprogramme, pour la partie programmation, et notamment la bonne collaboration et coordination avec Adopale."

ROLAND MARIAN

Vice-président de la communauté de communes de Ste Maure de Touraine en charge du projet pôle santé

### Communauté de communes de Maizières-Lès-Metz (2012)

"La mission confiée à Adopale et à Polyprogramme pour la programmation des deux projets de Maisons de Santé Pluridisciplinaires a été remplie dans de très bonnes conditions à l'entière satisfaction de la Communauté de Communes de Maizières-Lès-Metz. "

FREDERIC GROSNICKEL

Directeur général des services

### Association de Professionnels de santé - Synergie Santé du Montbardois (2011)

"La société ADOPALE a fait part d'une efficacité et d'une présence importantes, qui ont contribué à l'avancée du projet de Maison de SANTE du MONTBARDOIS. La disponibilité ainsi que les compétences de Monsieur Saurat ont été très appréciées par tous les membres de l'association et les élus (municipalité et communauté de communes)."

DR. PIERRE VERDREAU

Médecin généraliste et Président de l'association Synergie Santé du Montbardois

### Communauté de Communes des Vals de Gartempe et Creuse (2010)

"Nous avons confié au cabinet ADOPALE un défi de taille : réaliser en 2 mois les études pré-opérationnelles à la création d'un pôle médico-social sur le territoire des Vals de Gartempe et Creuse (étude d'opportunité, pré-opérationnelle, plan de financement, projet de santé et préconisations).

Laurence Hérin et Rémi Saurat du cabinet ont fait preuve de beaucoup de rigueur, de détermination et de disponibilité et ont su apporter leur connaissance au service de notre territoire et de nos problématiques."

**BERNARD DOURY**

*Président de la Communauté de Communes*

### Communauté de Communes Amancey-Loue-Lison (2010)

"Les élus de la Communauté de communes Amancey-Loue-Lison ont missionné le cabinet ADOPALE pour une étude globale de faisabilité portant sur la réalisation d'une maison de santé sur leur territoire. Ce projet présente un enjeu majeur pour le territoire rural de la collectivité en proie à la désertification médicale. Du diagnostic de territoire jusqu'à la réalisation du programme d'aménagement, les représentantes d'ADOPALE ont fait preuve de grandes qualités d'écoute, de rigueur et de professionnalisme pour la plus grande satisfaction des élus. De plus, ADOPALE a été durant près d'un an qu'a duré l'étude, un véritable trait d'union entre les élus et les professionnels de santé."

**ARNAUD VEYRON**

*Directeur de la Communauté de Communes*

### Communauté de Communes de l'Estuaire (2009)

"J'ai confié au cabinet Adopale une étude pour la faisabilité d'une maison de santé intercommunale sur le canton de Saint Ciers Sur Gironde. J'ai particulièrement apprécié la rigueur du cabinet, son professionnalisme, sa disponibilité et sa pertinence.

L'étude finalisée constitue une véritable aide à la décision pour la structure que je préside. Le cabinet Adopale est particulièrement compétent dans le domaine des Maisons de Santé. "

**M. PLISSON**

*Conseiller Général, Député Maire de Saint Caprais de Blaye*

### Ville de Beynat (2008)

"La commune de Beynat a pour projet la création d'une Maison de Santé Pluridisciplinaire qui s'inscrit dans une politique de prévention en lien étroit avec sa logique d'aménagement du territoire. Il est complémentaire à l'ensemble des opérations menées par la commune ou la Communauté de Communes pour revitaliser et aménager le territoire. Ce projet fait l'unanimité auprès des professionnels de santé et des élus locaux. Une étude de faisabilité a été nécessaire pour permettre à la municipalité et à l'ensemble du Comité de pilotage de se forger un avis circonstancié sur la faisabilité et la viabilité de ce projet. Cette étude a été confiée à la société ADOPALE. Les consultants de cette société ont toujours été à notre écoute, très disponibles, proposant une organisation convenant à tous les professionnels et aux divers financeurs. Nous avons pu également apprécier leurs compétences, leur rigueur, leur

implication, leur capacité à faire émerger le consensus chez les professionnels de santé.... La mission dont ils étaient investis a été pleinement remplie et nous a donné totale satisfaction."

PASCAL COSTE

*Maire de Beynat et Conseiller Général du Canton de Beynat*



## 5. Établissements médico-sociaux

---

### EHPAD du Pays de Belmont, Les Floralies et Les Hirondelles ( 2022)

« L'accompagnement de la société ADOPALE a été très efficace, le projet bien mené sur l'ensemble de la durée. Nous pouvons souligner l'organisation, la coordination et le suivi du projet comme des points forts. Les projets d'établissements sont vivants, très bien écrits et faciles à lire, le plan d'action est un réel atout pour faire vivre le PE sur la durée de sa validité c'est-à-dire 5 ans. C'est aussi un gage d'amélioration de la qualité au long cours dans la prise en charge des résidents des EHPAD.

La société ADOPALE a compris les attentes et les éléments à mettre en valeur, les projets d'établissements sont donc très personnalisés et répondent à la commande initiale.

Un grand merci pour ce beau projet finalisé et à la qualité de nos échanges toujours constructifs et réactifs. »

MURIELLE HÉRIAUT

*Directrice des EHPAD du Pays de Belmont, Les Floralies et Les Hirondelles sous la direction commune du Centre Hospitalier de Roanne*

## 6. Urgences

---



### Hôpitaux de Grand Cognac (2019)

"S'agissant du périmètre de votre intervention, je ne peux que louer votre travail tant au recueil de l'état des lieux que des propositions d'amélioration et des actions correctives. La prestation a répondu à nos attentes et les personnes auditées par vous ainsi que le comité de pilotage ont pu apprécier vos analyses et vos présentations. "

ÉRIC TURPAIN

*Directeur Adjoint*

### Centre Hospitalier d'Aix-les-Bains (2013)

"ADOPALE a réalisé un audit pour notre service. Cette étude a porté sur l'ensemble des aspects de fonctionnement : locaux, circuits, organisation du personnel (quantité, temps de travail, aspects relationnels). Les problèmes ont été relevés avec discernement, et explicitement exposés. Les solutions proposées sont, pour les plus simples, rapidement applicables. L'équipe ADOPALE connaît parfaitement le mode de fonctionnement des services d'urgence et ses besoins. Je la remercie sincèrement."

CHRISTOPHE CULLATI

*Médecin urgentiste SAU/SAMU*

"Nous avons confié à Adopale, fin 2013, une mission d'audit sur le service des urgences (environ 40 passages par 24:00) du Centre Hospitalier d'Aix-les-Bains (Savoie). La mission s'est très bien déroulée, avec professionnalisme, rigueur et rapidité : respect du calendrier fixé, adhésion des acteurs soignants aux préconisations faites, plan d'actions concret rédigé. A recommander."

JEAN-YVES FEZZI

*Directeur adjoint chargé des Achats et de la Logistique*

### Centre Hospitalier de Bourges (2009)

"La société Adopale a effectué en 2009/2010 un audit sur l'Unité d'Accueil des Urgences et proposé des axes d'amélioration. Laurence Héryn qui est intervenue au CH de Bourges a également effectué un suivi. Nous avons été très satisfaits des méthodes et des outils de travail qu'elle a mis à notre disposition, permettant de réelles améliorations dans le fonctionnement du service."

DR. MICHEL

*Chef de service des Urgences*

### Centre Hospitalier de Périgueux (2009)

"C'est avec plaisir que je témoigne de la qualité de l'accompagnement que Luc Landman nous a offert lors de la mission MEAH, que nous avons entreprise cette année dans le Service des Urgences du Centre Hospitalier de Périgueux. Nous avons vivement apprécié son professionnalisme, fondé sur de grandes compétences, une expérience acquise sur d'autres sites, particulièrement précieuse pour notre démarche, ainsi que l'objectivité de son regard sur notre situation locale. Il est toujours précieux d'avoir un interlocuteur qui saisit instantanément les problématiques et sait développer des objectifs pertinents, à l'aide d'outils idoines, et cela, dans un contexte relationnel agréable. Merci encore pour la qualité de son soutien dans le projet que nous avons pu mener à bien, en grande partie grâce à lui."

DR. DESSALLES

*Chef de Service des Urgences*

### Centre Hospitalier du Chinonais (2009)

"Dans le cadre du dispositif d'appui de la Mission nationale d'expertise et d'audit Hospitaliers – MeaH- portant sur « la réduction des délais d'attente et des temps de passage aux urgences » le Centre Hospitalier du CHINONNAIS - CHC - a bénéficié, tout au long du second semestre 2008 puis sur le premier semestre 2009, de l'expertise et du savoir-faire de la société ADOPALE. Cette aide méthodologique l'a amené à mieux cerner d'une part les éléments du diagnostic et d'autre part à réaliser un plan d'actions en lien avec les attentes institutionnelles. L'accompagnement par la consultante Mlle Laurence HERIN a donné lieu à un engagement actif du groupe de pilotage. Elle a su faire preuve d'efficacité, de disponibilité et d'un professionnalisme tout au long du projet. Aujourd'hui, à travers les différentes actions - l'instauration d'un circuit court, la production mensuelle d'un tableau de bord de suivi d'activité et l'optimisation des ressources humaines - ces actions ont toutes amélioré la qualité de la prise en charge des patients et renforcé la sécurité des soins prodigués aux patients accueillis au CHC."

GEORGE NAMMOUR

*Cadre du service des Urgences*

### CHI de Créteil (2008)

"Aux urgences adultes il n'y avait aucune filière de soins individualisées selon les pathologies et les motifs d'admission. La société ADOPALE nous a permis, grâce à la mise en place d'indicateurs informatiques simples et performants, de réaliser un état des lieux et de visualiser les circuits. La présence sur le terrain, concrète et efficace, nous a permis de réorganiser l'ensemble du fonctionnement du service et de diminuer les délais d'attente, en ayant obtenu l'adhésion de toute l'équipe. La société ADOPALE ne se contente pas d'effectuer un diagnostic, elle accompagne les projets jusqu'à leur aboutissement."

DR. BAL

*Chef de Service des Urgences*

### Centre Hospitalier de Saint-Brieuc (2008)

"En 2007 et 2008, nous avons pu travailler avec un consultant de la société Adopale, dans notre service d'accueil des urgences, pour essayer de diminuer le temps de passage des patients dans nos locaux et pour proposer une meilleure adéquation entre les flux d'activité et les horaires des soignants. Les enjeux de cette étude étaient importants, tant pour valoriser l'efficacité du service que pour apporter un confort de travail. Nous n'avons eu qu'à nous féliciter de la collaboration de notre consultant, Monsieur Landman, qui par ses connaissances solides en organisation, par ses qualités humaines et par son approche précise des problèmes, nous a permis d'entrevoir des solutions pratiques à nos questions."

DR. MARIE-ROSE ROTHE

*Chef de Service du Service des Urgences*

### Centre Hospitalier de Châteauroux (2007)

"En 2007, le service des urgences du CH de Châteauroux a décidé de participer à une démarche collective d'audit pour évaluer les délais d'attente. Après un état des lieux pertinent sur l'organisation du service, le consultant de la société ADOPALE, qui nous accompagnait dans ce projet, a été une aide précieuse pour structurer les propositions du groupe projet, cibler les points possibles d'amélioration et élaborer un tableau de bord de notre activité reproductible permettant un suivi des mesures d'amélioration décidées par le groupe projet. Cette démarche était une première dans le service et n'aurait pu aboutir sans la présence, sur le terrain d'un professionnel disposant d'outils méthodologiques performants."

LOUIS SOULAT

*Responsable Médecine d'Urgence*

### Centre Hospitalier de Bastia (2007)

"La société ADOPALE a accompagné le Centre Hospitalier de Bastia en 2007-2008, pour la mise en œuvre du chantier MEAH relatif à la réduction du temps de passage aux urgences; l'approche pragmatique et structurée du consultant nous a non seulement permis d'obtenir une véritable lisibilité de fonctionnement mais aussi de mettre en œuvre des processus qui se sont révélés efficaces en termes d'organisation .... Par ailleurs la richesse de la réflexion et le souci de valorisation des acteurs ont constitué une valeur ajoutée insoupçonnée. Nous ne pouvons que nous louer d'avoir pu bénéficier de l'aide d'un tel partenaire dans un domaine délicat et complexe où toutes les susceptibilités doivent être ménagées."

ANTOINE TARDI

*Directeur adjoint*



## 7. Logistique hospitalière

---



### AP-HM (2013)

"L'AP-HM avait posé beaucoup de contraintes à la mission confiée à Adopale ; mission courte, interlocuteurs nombreux, vision unique et partagée à faire émerger. La société Adopale a pleinement rempli ces objectifs, avec professionnalisme, tact et efficacité."

CLAIRE MOPIN

*Directrice des Services Economiques et de la Logistique*

### Centre Hospitalier du Mans (2012)

"C'est sous l'animation d'Adopale que le projet logistique a été conçu. Je tiens à remercier chaleureusement Luc Landman, Marion Auzéric et Sloane Talem de la qualité de leur travail. Pour ma part, outre leur compétence manifeste, j'ai particulièrement apprécié la rapidité à concevoir les documents et à les modifier. J'ai également fort apprécié la convivialité de nos échanges. Tout cela a été mené alors que le calendrier était particulièrement difficile à tenir. "

JEAN-PAUL LE NERRANT

*Directeur des Achats*

### Centre Hospitalier Emile Durkheim (2012)

"Le Centre Hospitalier d'Epinal a été accompagné par la société Adopale dans la réalisation du regroupement des 2 magasins de produits hôteliers sur un seul site géographique. Mr Saurat a su, par son écoute et sa disponibilité, nous faire bénéficier de ses compétences en matière logistique afin que notre projet se réalise dans les meilleures conditions. Son soutien a été fort apprécié par l'ensemble des partenaires du projet."

MARIE PAULE BRIOT

*Attachée d'administration au service achats*

### Centre Hospitalier d'Alençon (2011)

"La société Adopale a parfaitement mis ses compétences techniques et relationnelles au service du Centre Hospitalier Intercommunal Alençon Mamers à l'occasion d'un audit organisationnel du magasin central. Les solutions proposées témoignent d'un bon niveau de conception et d'un pragmatisme fort utile. Elles sont en cours de mise en œuvre."

CAROLINE JAMBIN BURGALAT

*Directrice adjointe chargée des moyens et de la logistique*

### Centre Hospitalier de La Rochelle (2010)

"Adopale a été retenu au cours de l'année 2010 afin d'accompagner le CH de la Rochelle dans la restructuration de son Centre d'Approvisionnement et la remise à plat du process d'approvisionnement des services de soins. L'offre présentée nous a paru

particulièrement convaincante : excellente compréhension des enjeux, bon dimensionnement... Le déroulement de la mission est venu confirmer la justesse de notre choix, l'équipe qui est intervenue a su être à l'écoute, proactive et disponible. Tout au long de la mission les consultants d'Adopale ont fait preuve d'un grand professionnalisme et ont apporté une analyse, des outils et des propositions qui ont largement contribué à la mise en œuvre de notre projet. Merci à eux"

**BRUNO PICHON**  
*Directeur logistique*

### CHI Poissy - Saint Germain en Laye (2009)

"La société Adopale représentée par M. Landman et Mme Hérin est intervenue au 1er semestre 2009 dans le cadre du projet de construction du nouvel hôpital de Poissy Saint Germain en Laye. Leur mission a consisté en une étude de flux et d'assistance au dimensionnement des infrastructures de transport du nouvel hôpital. Elle devait également permettre de choisir un scénario d'organisation accompagnant la mise en œuvre des TAL et de valider les surfaces inscrites au programme. Cette étude a été menée avec efficacité, dans les délais, et a répondu aux attentes de l'établissement. Adopale a fait preuve de disponibilité, d'une grande capacité d'écoute et de pragmatisme. Son expérience dans ce secteur a permis de fédérer et faire travailler des équipes non habituées à ce type de démarche. Le dossier produit est concret, précis et totalement intégrable au cahier des charges du projet nouvel hôpital."

**VIVIANE HUMBERT**  
*Directrice Adjointe, Projet nouvel hôpital*

### Centre Hospitalier de Villefranche-Sur-Saône (2008)

"Le Centre Hospitalier de Villefranche sur Saône, dans le cadre de son expansion et de la création d'un nouveau plateau technique, a fait appel à la société Adopale en vue d'étudier la possibilité d'automatiser une partie des flux logistiques du site. Bien que le projet n'ait pas abouti du fait de trop nombreuses contraintes, je ne peux que souligner la qualité de l'étude réalisée par cette jeune équipe, vraiment très professionnelle, motivée et fiable dans ses engagements. Leur approche méthodologique sans faille du terrain et une communication efficace font de cette jeune société un partenaire recommandable."

**M. BOZABALIAN**  
*Directeur des Projets et des Travaux*

### Hôpitaux Universitaires de Strasbourg (2008)

"Dans le cadre de l'ouverture d'un pôle logistique, nous avons confié au Cabinet Adopale les missions suivantes: - élaboration d'un planning d'ouverture du pôle logistique - réalisation d'une étude logistique des différents flux (repas, magasin, pharmacie, linge...) sur le site de l'Hôpital de Hautepierre, suite à l'ouverture du pôle logistique (identification des changements organisationnels induits par l'ouverture du pôle logistique tant au niveau des services de soins que de l'équipe de manutention, établissement d'un séquençement de l'ensemble des flux). Nous avons été totalement satisfaits de la prestation réalisée par le

Cabinet Adopale, qui a su identifier, dans un calendrier très tendu, les enjeux de ce dossier, formuler des propositions claires et dont la mise en œuvre opérationnelle a été très rapide. M. Landman et son équipe nous ont apporté une vraie valeur-ajoutée en termes d'expertise technique et d'apport méthodologique."

CAROLINE MONS

*Directeur des Achats et de la Logistique*

### Hôpital Européen Georges Pompidou (2006)

"La société ADOPALE est intervenue en 2006 à l'Hôpital Européen Georges Pompidou pour réaliser une étude complexe, relative à l'intégration des transports du service de la pharmacie dans le système des Transports Automatisés Lourds (TAL) de l'établissement. Cette étude comportait un volet organisationnel et logistique (étude des flux) et une partie architecturale et technique. Tout au long de ce travail, conduit en toute transparence avec le service de la pharmacie et la direction de l'hôpital, j'ai pu apprécier la compétence, l'approche méthodologique, la rigueur, le niveau d'implication et la disponibilité dont a fait preuve le consultant en charge de ce projet chez ADOPALE. Cette étude se prolonge en 2007 par une phase d'accompagnement à la mise en place et par des formations auprès des équipes de la pharmacie, à l'entière satisfaction du Chef de service et de ses collaboratrices."

SERGE VERDIER

*Ingénieur Général et Directeur des Investissements*

### Centre Hospitalier de Rodez (2005)

"Depuis fin 2004, la société Adopale assiste le Centre Hospitalier de Rodez sur diverses missions destinées à l'optimisation de l'organisation logistique du futur Centre Hospitalier. Lors de cette collaboration, j'ai pu apprécier le professionnalisme et l'efficacité de deux jeunes consultants qui ont su se montrer particulièrement innovants et d'une parfaite maîtrise de tous les aspects techniques. Leur compétence démontrée et leur disponibilité sont autant de facteurs qui ont contribué à la réussite de changements organisationnels conséquent et souvent sources d'inquiétudes. L'expérience est à renouveler !"

SOPHIE BOURGUINE

*Directeur adjoint des Services Economiques et Logistiques*

### Hôpital Corentin Celton (2004)

"L'hôpital Corentin Celton est le premier hôpital gériatrique français à avoir retenu un principe de transport automatisé lourd pour organiser sa logistique. Pour l'ouverture du nouvel Hôpital, en 2004, l'accompagnement de ce projet très stratégique a été réalisé par la société Adopale. Les consultants d'Adopale se sont très fortement impliqués dans ce projet, en étant très proches du terrain. Ils ont su proposer une organisation qui convenait à tous les acteurs. Ensemble, nous avons mis en place cette organisation du jour au lendemain avec un franc succès."

VERONIQUE CHALONS

*Directrice des Services Economiques*



## 8. Organisation de services de radiologie

### CH Eure-et-Seine - 2020

« Je soussigné Docteur Jouini, chef du service d'imagerie médicale bi site Évreux et Vernon atteste être très satisfait de la prestation fournie par le cabinet d'audit Adopale.

Nous avons fait appel au cabinet d'audit d'Adopale pour les raisons suivantes :

- Optimiser les maquettes organisationnelles des manipulateurs de façon à augmenter l'activité, diminuer les temps de chevauchement, mettre en place les obligations d'assurance qualité en imagerie et en assurer le suivi dans un contexte de fortes tensions sociales
- Renforcer l'attractivité médicale et trouver des solutions pour diminuer la pénibilité de la permanence des soins
- Améliorer le fonctionnement du secrétariat en terme de répartition des tâches et d'outils informatiques en mutualisant au maximum le personnel des deux sites (call center téléphonique unique, pool de frappe etc. )

Sur tous ces points, Adopale a organisé des groupes de travail de façon à faire participer tous les corps de métier de l'imagerie. Le cabinet a réalisé un nombre très élevé d'entretiens physiques et téléphoniques avec tous les intervenants tant au niveau de l'imagerie médicale qu'au niveau des services supports (biomédical, direction du service informatique, brancardage , services techniques,...) , des services cliniques et de la direction.

Au terme de quoi, Adopale a été capable de nous apporter des solutions claires et précises hiérarchisées par ordre de priorité avec des indicateurs de performance facile à suivre de façon régulière, et ce, en impliquant tous les acteurs tant au sein qu'en dehors de l'imagerie médicale avec notamment la direction de l'établissement.

Pour toutes ces raisons, je recommande sans réserve, le cabinet Adopale qui a montré une connaissance approfondie, du secteur de l'imagerie médicale et un grand professionnalisme à toutes les étapes du processus d'audit. »

DR. JOUINI

*Chef du service d'imagerie médicale*

### CHRU de Tours - 2017

« Nous avons été très satisfait du travail de l'équipe d'Adopale dans notre service. Ses membres ont su s'intégrer avec tact et respect dans nos équipes, aussi bien médicales que paramédicales, pour y comprendre les rouages et faire de nombreuses propositions d'évolution pertinentes.

Leur parfaite connaissance du monde médical, leur expertise associée à une ouverture d'esprit ainsi que leur créativité sont leurs grands atouts pour aider des équipes. »

PR. JEAN-PHILIPPE COTTIER

*Chef du service de radiologie, neuroradiologie diagnostique et thérapeutique*

### Centre Libéral de Radiothérapie et d'Oncologie Médicale – ONCODOC (2008-2009)

"De septembre 2008 à octobre 2009, le Centre Libéral de Radiothérapie et d'Oncologie Médicale de Béziers a participé au projet MeaH. Dans le cadre du transfert du centre dans un nouveau bâtiment, l'objectif de ce projet était d'améliorer nos facteurs organisationnels compte tenu des nouveaux locaux, des nouveaux équipements (achat de 2 accélérateurs, d'un scanner dédié, d'un nouveau réseau informatique, etc.) et des ressources humaines présentes à venir (embauche de nouveau personnel, nouvelles plages horaires de traitement, etc.). Le projet était de taille et présentant de nombreuses difficultés mais c'est avec un grand professionnalisme que le cabinet Adopale représenté par M. Landman, nous a aidé. Il nous a permis de définir des objectifs, de mettre en place un plan d'actions et de valider notre travail par des indicateurs. Cet accompagnement s'est révélé crucial et nous a permis d'une part de gérer au mieux ce transfert mais d'autre part de continuer et de pérenniser le travail accompli. "

DR. RANC-ROYO ET MME CASSALIT  
Radiothérapeute et Physicienne

### Centre Hospitalier de Bourg en Bresse (2008-2009)

"Nous avons été accompagnés par Vincent Lê, consultant Adopale sur le projet MeaH/InCa, Qualité et sécurité des soins en Radiothérapie. Cet accompagnement nous a permis de mettre en évidence un diagnostic, avec nos faiblesses mais aussi nos forces, puis dégager 6 axes de travail (Gestion documentaire, mise en place d'un CREX, amélioration de la communication, suivi par un tableau de bord de l'activité, approche des rendez-vous en flux tendu et amélioration des plannings). Tout en nous laissant libres dans nos propositions, l'accompagnement nous a permis d'avoir une tierce personne qui apportait un œil nouveau aux problèmes, pour nous permettre de prendre du recul et ainsi de pouvoir être force de proposition pour notre service. En effet, il a su initier une dynamique de changement et d'amélioration (qui pourtant passe souvent par de la résistance) pour faire évoluer nos pratiques et ainsi améliorer la prise en charge des patients. Le résultat a été très positif, en améliorant de nombreux points et en ancrant une pratique de conduite de projet et de groupes de travail que nous continuons à faire fonctionner pour d'autres problématiques."

FREDERIQUE BOLLET  
Cadre du service

### Centre Hospitalier de Lagny Marne La Vallée (2008-2009)

"Dans le cadre du dispositif d'appui de la Mission nationale d'expertise et d'audit Hospitaliers – MeaH - portant sur « la sécurité et la qualité au sein d'un service de radiothérapie » le service d'oncoradiothérapie du Centre Hospitalier de Lagny Marne La Vallée - a bénéficié, en 2009, de l'expertise et du savoir - faire de la société ADOPALE. Cette aide méthodologique l'a amené à mieux apprécier la situation actuelle avec ses points positifs et négatifs permettant un diagnostic et d'autre part à réaliser un plan d'actions QUALITE en lien avec l'institution. La consultante Mlle Laurence HERIN a aidé l'équipe à

s'investir et à un engagement actif du groupe de pilotage. Elle a su faire preuve d'efficacité, et d'une grande disponibilité. Aujourd'hui, la mise en place de procédures, l'instauration d'un circuit du patient, l'optimisation des ressources humaines - ces actions ont toutes amélioré la qualité du circuit et de la prise en charge des patients au sein du service."

**DR. BLASZKA-JAULERRY**

*Chef de service*

### **Centre de Cancérologie Chénieux (2008-2009)**

"C'est à l'occasion du déménagement de la clinique François CHENIEUX en 2008, et grâce à la MEAH et l'INCA, que nous avons pu nous engager dans une démarche qualité. Et c'est avec un grand professionnalisme, que les consultants Mr BIENVENOT et Mr LANDMAN de la société ADOPALE ont collaboré avec nous pour la réorganisation de notre service de radiothérapie et plus particulièrement pour diminuer le délai d'attente de la prise en charge des patients. En un an, le service a connu une évolution certaine et a fédéré autour de lui un engagement de l'ensemble des acteurs"

**DR. ZASADNY**

*Médecin Référent*

## 9. Gestion des lits

---



### Centre Hospitalier de Roanne

« Equipe compétente et à l'écoute qui nous a permis de comprendre les raisons d'un IPDMS élevé en médecine. Des actions d'amélioration ont été proposées. Très bonne pédagogie vis-à-vis des équipes médicales. »

DOMINIQUE HUET

Directeur du Centre Hospitalier

### Centre Hospitalier de Bourges

"Nous avons été accompagnés par Jonathan Krief pour le projet ANAP gestion des lits vague 1. Merci pour sa bienveillance, son professionnalisme, ses conseils pertinents et avisés qui nous ont permis de faire aboutir cet ambitieux projet pour les usagers et professionnels de notre établissement."

LAURENCE SAUDEAU

Chef de service

### Pôle de Santé Léonard de Vinci (2015)

"Médecin, acteur principal au sein de mon établissement, j'ai participé au programme national d'amélioration de la Gestion des lits en région Centre de fin 2013 à mi 2015. Le démarrage a été difficile mais nous avons toujours pu compter sur le soutien du Coach qui nous a évité l'abandon et permis d'obtenir quand même les données précieuses pour continuer la démarche. Pendant cette période longue d'un an et demi, parfois ingrate, le coach d'Adopale Jonathan Krief a toujours su écouter, soutenir et faire avancer le groupe en mettant en avant les progrès et les avancées de chaque équipe permettant à tout le groupe de terminer la démarche et d'apporter aux établissements des solutions innovantes sur ce thème. Merci à Adopale."

PATRICK JANIN

Médecin

### Centre Hospitalier Louis Pasteur (2015)

"L'équipe Adopale et en particulier Mr Jonathan Krief nous a accompagnés durant plus d'un an sur un projet « pharaonique » de gestion des lits : le professionnalisme, l'accompagnement, l'écoute, la bonne humeur ont été les principales qualités retrouvées car il fallait s'attaquer à un dinosaure de l'hôpital avec des nouveaux outils afin de mener un projet long et fastidieux sans se décourager et en maintenant le rythme. Merci à toute l'équipe."

DR ERIC REVUE

Chef du Pôle Pneumologie Réanimation Urgences SMUR Neurologie

### Centre Hospitalier de Sens (2015)

" La Société ADOPALE nous a accompagnés avec l'ANAP dans un long processus de 18 mois sur la gestion des lits. Son aide et son coaching ont été d'un apport indiscutable dans l'analyse de notre établissement et de son fonctionnement. Plus encore, la faculté de poser les bonnes questions par l'interlocuteur a été déterminante dans la démarche et a permis d'identifier des ressources possibles à mobiliser pour tenter d'optimiser cet aspect de gestion des lits dans un contexte contraint en termes de budget hospitalier. De surcroît et ce n'est pas l'argument le moins important, l'ensemble de la démarche a été menée dans un climat de confiance, de sérieux, le tout avec une grande bienveillance."

GILLES GONZALEZ

*Médecin*

### Centre Hospitalier de Joigny (2015)

"Notre investissement dans le chantier ANAP "Gestion des lits" était initialement axé sur un plan professionnel, dans le but de s'investir dans une amélioration de la prise en charge des patients et de l'efficacité de notre établissement. L'accompagnement réalisé par le coach M. Krief lors de ce projet nous a apporté une rigueur et une constance nécessaires à un résultat au final tout à fait satisfaisant. Il a par ailleurs permis d'élargir cet intérêt sur le plan humain, avec la découverte du travail en équipe entre établissements au sein d'un groupe qu'il a su motiver et rendre soudé autour d'un projet devenu commun."

DR HANH GERMOND BOISSERIE

*Médecin*





## 10. Autres organisations hospitalières

### Centre Hospitalier de Crépy-en-Valois (2021)

Adopale a su déployer rapidement une équipe dédiée à la conduite de l'audit. La rigueur de la méthodologie et l'adaptation de la mission au contexte de la mission ont satisfait aux attentes. La disponibilité et la compréhension des enjeux par l'équipe ont rendu la mission utile et efficace.

MORARD SERGE

Directeur Adjoint du CH de Crépy en Valois

### Centre Hospitalier d'Antibes – Juan-les-Pins (2021)

Participante à la formation IA en santé : anticiper les impacts

« Merci et bravo pour le contenu et la méthode pédagogique ludique ! »

DR VERONIQUE BLANC

Praticien Hospitalier Chef de Service

Service de Biologie

### CHU de Nice (2019)

« L'équipe d'Adopale et plus particulièrement la consultante Julie Derville nous ont accompagnés durant une année dans le cadre d'un audit du processus de Stérilisation. Cette mission a été menée de manière très professionnelle avec une méthodologie précise et pertinente mais également avec une véritable écoute et une capacité certaine à fédérer l'ensemble des acteurs sur des sujets parfois sensibles.

Nous disposons aujourd'hui d'outils pragmatiques et adaptés nous permettant de pérenniser le travail accompli. »

ANNE-LAURE CHAMOREY

Pharmacien, responsable du service de stérilisation centrale

### Centre Hospitalier Georges Mazurelle (2017)

« En tant que directeur des soins, j'ai pu appréhender 3 fois pour 3 établissements et sur 3 sujets différents la qualité de travail de la société ADOPALE. Ainsi, j'ai été amené à travailler une démarche de benchmark des blocs opératoires dans un établissement MCO, l'organisation d'un service d'urgences dans un pôle de santé public-privé et enfin le redécoupage des secteurs de psychiatrie générale d'un EPSM.

A chaque fois, avec des équipes et des chefs de projets différents j'ai apprécié le très grand professionnalisme de l'équipe d'ADOPALE. La qualité des outils d'analyse proposés ainsi qu'une grande réactivité à la dimension opérationnelle et humaine restent, pour moi, la valeur ajoutée de cette société.

Dans un système hospitalier de plus en plus contraint et complexe, leur aide m'est toujours apparue précieuse et pertinente et j'ai toujours mesuré les effets positifs de leurs interventions. Etre en capacité de répondre à des secteurs si différents avec la même qualité de prestation témoigne d'une exigence et d'un savoir-faire exemplaires. »

JEAN-NOËL FOURÉ

Directeur des Soins et de la Qualité

### Etablissement Français du Sang – EFS (2017)

« L'équipe Adopale a accompagné l'Unité de Production de Réactifs (immuno hématologie) de l'Etablissement Français du Sang pour une mission de conseil sur l'optimisation de ses plannings de production. Tout au long de cette mission très courte (et un donc peu rapide) de 3 mois, Adopale nous a impressionnés par ses qualités et son efficacité.

Au départ, Adopale a répondu à l'appel d'offres de l'Etablissement Français du Sang avec une précision qui démontrait la lecture attentive du besoin. Adopale a confirmé plus tard que ce don d'analyse de l'expression du client était dans ses gènes.

Ensuite au cours des visites de trois sites de production, Adopale a su se faire accepter, poser les bonnes questions, accéder à la parole des Techniciens à la base et recueillir des données locales spécifiques.

Enfin les restitutions d'Adopale en séance restreinte puis en assemblée ont démontré une pertinence des analyses, une parfaite maîtrise des sujets abordés, une organisation du déroulement de la démonstration, un respect des participants... Tout cela étant obtenu par un travail important et efficace.

Maintenant, à la fin de la mission, il n'y a plus qu'à se mettre au travail pour mettre en place les préconisations pertinentes d'Adopale. »

MICHEL SEYWERT

Chargé de projet à l'EFS

### Maison Médicale Jeanne Garnier (2015)

"Merci à vous pour cette restitution finale et la qualité de votre travail et de votre aide qui nous a permis d'avancer sereinement dans notre démarche."

DR JEAN-FRANÇOIS RICHARD

Président de CME

### Centre de la Tour de Gassies (2015)

"La société ADOPALE nous a accompagnés dans le cadre de la mise en place d'une gestion centralisée de la programmation des activités du patient en MPR. Leur méthodologie rigoureuse et pragmatique nous a permis de conduire ce changement d'organisation sur un domaine essentiel à notre établissement. En associant régulièrement les professionnels et en leur restituant les avancées du projet à chaque étape, les consultants ont facilité l'adhésion à la démarche. Nous avons pu également apprécier leurs forces de proposition et détermination dans ce projet long et complexe. Leur apport a été au-delà de l'analyse et de la démarche méthodologique en produisant avec nous des outils qui seront utilisés par les professionnels."

OLIVIER THOUARD

### Centre Hospitalier Intercommunal Robert Ballanger (2014)

"Je tiens à remercier Franck Bienvenot et Sloane Talem pour leur travail avec la fédération d'urologie de Seine-Saint-Denis. J'ai apprécié leur écoute et leur gentillesse. Cet accompagnement est vraiment arrivé au bon moment pour la mise en place de la fédération de façon plus solide."

DR VAN GLABEKE  
Urologue

### AP-HP (2013)

"Dans le cadre du dossier de transformation du site de l'Hôtel-Dieu, un appel d'offres pour réaliser une étude de flux du site a été publié par l'AP-HP. C'est la société ADOPALE qui a été retenue pour réaliser cette étude. Elle a totalement satisfait à nos attentes. Les intervenants de la société ADOPALE se sont montrés très disponibles et réactifs dans les différents échanges que nous avons eus et ont su respecter des contraintes de délais exigeantes."

SOPHIE ALBERT  
Directrice du projet Hôtel-Dieu

### Centre Psychothérapique de Nancy (2008-2009)

"Sur le premier semestre 2008, la Société ADOPALE est intervenue au Centre Psychothérapique de Nancy pour effectuer une étude de dimensionnement d'un nouveau bâtiment d'hospitalisation en psychiatrie. Cette étude devait prendre en compte à la fois l'évolution des besoins de soins en psychiatrie générale sur le Sud du département, l'évolution de l'offre de soins dans ce domaine et les contraintes d'organisation des soins et financières au sein de l'établissement. La Société ADOPALE a travaillé sur une période de quatre mois en toute transparence et confiance tant avec les équipes soignantes et médicales, que les équipes techniques et la direction. L'ensemble des arguments identifiés, la précision des scénarios décrits et la pertinence des débats menés par le consultant ont conduit naturellement au choix de l'une des hypothèses, par la communauté hospitalière. Sur ces bases, le projet de construction du Nouveau Bâtiment d'Hospitalisation est en cours"

ISABELLE CAILLIER  
Directrice des Ressources Humaines

### Hôpital de Sarralbe (2005)

"La société Adopale est intervenue en 2005 à l'Hôpital Saint-Joseph de Sarralbe. J'ai particulièrement apprécié leur capacité à fédérer les énergies de toute une équipe pour faire aboutir notre projet dans des délais très courts. Leur connaissance du monde de la santé et

leur approche méthodologique m'ont totalement rassuré, ce qui m'a permis de les laisser travailler de façon indépendante et d'être très satisfait du résultat"

JEAN-JACQUES MASZTALERZ

*Directeur*

# adopale

ENGAGES POUR LA SANTE

**[www.adopale.com](http://www.adopale.com)**

7ter, cour des Petites Ecuries  
75010 PARIS

Tél. : 01 40 06 98 60

Fax : 01 76 24 32 74