

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2021



GIP CPAGE
Expert en numérique de santé

Contact

Parc Technologique de la Toison d'Or
19 rue Louis de Broglie
21000 Dijon Cedex
Tél : 0380284646
contact@cpage.fr



SOMMAIRE

Le Mot du Directeur Général	4
Identité	8
Nos missions	
Notre organisation	
Micro-témoignages	
Les temps forts du Groupement	13
Données générales d'activités	16
L'édition logicielle	
La qualité logicielle	
Le déploiement des mises à jour logiciels	
Le traitement et l'édition de la paie	
Le service de tiers de télétransmission	
Le support	
Les prestations	
La formation	
Quelques avis de nos adhérents	
Success stories & Offres émergentes	23
GAP / i-Préadmission	
GAP / i-ROC	
GAP / INSi	
GEF / Digitalisation des processus Achats & Financiers	
GRH / Fidélisation des talents	
GRH / Portail RH «Qamino»	
GRH / Gestion électronique des documents	
GRH / Signature électronique	
GRH / Coffre-fort numérique	
Prospectives & Stratégie	30
La gouvernance	
L'innovation	
Le commerce	
Les fonctions de soutien	
Les ressources humaines	
Les finances	
La communication	
Les systèmes d'information interne	
Le Projet Argonautes	47

LE MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



David BOUSSARD

Chers Adhérents,

L'année 2021 est la première année d'exécution du plan stratégique d'entreprise 2021-2024, le projet Argonautes. Celle-ci nous a permis de façonner nos différentes stratégies en lien avec nos deux enjeux de Consolidation et de Croissance.

Dans le cadre de la 1^{ère} orientation du plan stratégique : Appuyer et favoriser l'organisation durable des GHT :

Il était primordial pour CPAGE de revoir son positionnement commercial. C'est pourquoi la stratégie commerciale a complètement été repensée afin de densifier notre présence terrain, de développer l'écoute et la compréhension de nos adhérents. La meilleure connaissance des attentes de nos adhérents concourra également à une meilleure appropriation de nos solutions. En 2021, nous avons accéléré la professionnalisation et la transformation du métier de la formation. L'acquisition de plateforme de Digital Learning nous permettra de proposer des solutions plus agiles et plus adaptées aux contraintes des établissements. Enfin, 2021 aura été la première année pleine de notre cellule Conseil avec un développement au-delà de nos attentes. Cette cellule ayant été renforcée sur le domaine de la Business Intelligence en fin d'année.

Dans le cadre de la 2^{ème} orientation du plan stratégique : Fournir une Plateforme de Services dans une logique de gain d'efficacité des processus administratifs :

Nous nous sommes attachés à poursuivre nos réflexions afin de continuer à investir sur une offre C.Page en lien avec les attentes des SI convergents. Plusieurs groupes de travail avec nos adhérents sur ce sujet ont permis de dresser la feuille de route de notre offre produit pour la durée du plan. Optimisation des processus d'admission et de facturation, centralisation et dématérialisation de la gestion achat, digitalisation des processus RH, tout cela dans le but de simplifier et d'alléger les tâches administratives à l'aide de services numériques dans un contexte GHT.

Dans le cadre de la 3^{ème} orientation du plan stratégique : Développer un réseau de confiance :

Nous avons pour ambition de construire une véritable communauté managériale. Pour cela un parcours d'accompagnement managérial a été proposé.

Créer cette communauté, c'est proposer à chaque Manager des outils et des repères qui lui permettront de tirer le meilleur de lui-même, de ses collaborateurs et en bout de course, de rendre CPAGE plus performant.

Depuis plusieurs années, CPAGE a enclenché une dynamique de croissance qui a un impact important sur les effectifs actuels. La capacité de nos locaux est dépassée et seul le télétravail nous a permis en 2021 de gérer la situation. Il ne serait plus possible aujourd'hui d'accueillir l'ensemble des collaborateurs sur le site actuel. C'est pourquoi depuis près de deux ans, un projet immobilier a été instancié. Fin 2021, nous avons choisi définitivement notre future destination. Nous avons concrétisé, à travers le choix d'un programme neuf, ce qui permettra de proposer à nos adhérents et à nos collaborateurs un outil de travail performant en lien avec notre activité.

Dans le cadre de la 4^{ème} orientation du plan stratégique : Doper la marque CPAGE :

En tant qu'entreprise citoyenne, CPAGE poursuit sa démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE). Ce projet concourt à attirer et fidéliser des collaborateurs. En effet, il s'agit d'une part, de saisir de nouvelles opportunités, en attirant de nouveaux talents qui placent le développement durable et la RSE au centre de leurs préoccupations et d'autre part de fidéliser nos collaborateurs et nos adhérents en créant des relations de plus en plus fortes. La mise en œuvre de cette démarche à CPAGE, en 2021 s'est faite en 3 étapes : Analyse et cartographie des parties prenantes, sensibilisation et implication, mise en œuvre et suivi.

Dans le cadre de la 5^{ème} orientation du plan stratégique : S'ouvrir de nouveaux horizons à travers un cycle d'innovation continu :

La modernisation de notre secteur de la santé est un enjeu social et économique qui est la raison d'être de CPAGE depuis sa création. La recherche de solutions nouvelles est une nécessité à laquelle CPAGE prend pleinement sa part pour faire évoluer un système, bousculé par les mutations du monde, et traversé par le numérique qui transforme usages et besoins. CPAGE dispose des ressources et capacités à même de lui permettre d'apporter des réponses différenciantes et porteuses de valeur pour les adhérents, pour les personnels de santé et pour les patients in fine.

Cette détermination à porter l'innovation au cœur de CPAGE et de notre action se traduit par un souci permanent de remise en cause de nos façons de faire pour gagner en agilité, en vitesse et résilience. La stratégie innovation décrite en 2021 vient affirmer que nos capacités d'innovation sont désormais une préoccupation constante, animée par un état d'esprit qui nous pousse à expérimenter de nouvelles approches, tant dans nos façons de concevoir nos produits/services que dans nos modes de fonctionnement. C'est une dynamique collective que nous venons d'engager en 2021 afin de répondre aux défis de nos adhérents d'améliorer le quotidien des personnels de santé tout autant que celui des patients.

D'un point de vue opérationnel, 2021 a été une étape importante concernant le projet de démarrage de la Gestion Economique et Financière aux Hospices Civils de Lyon. La partie Recette du logiciel a démarré le 1^{er} janvier 2021. Les développements sur la partie dépense se sont poursuivis tout au long de 2021. Nous avons également accompagné le CHRU de Nancy dans le remplacement de leur solution de Gestion des Ressources-Humaines par C.Page i – Ressources-Humaines, ce qui représente 31 établissements. 2021 aura également été marquée par le développement de la Déclaration Sociale Nominative, projet structurant pour nos établissements avec un calendrier contraint pour une mise en œuvre en 2022. Enfin, il ne vous aura pas échappé que CPAGE a été le 1^{er} éditeur à être certifié sur les opérations de récupération et de vérification de l'Identifiant National de Santé.

Cette introduction démontre encore le dynamisme, la volonté et la performance de CPAGE en 2021. Vous trouverez dans la suite de ce rapport d'activité la preuve par les faits de l'ambition de CPAGE portée par le projet Argonautes.

David BOUSSARD,
Directeur Général



” Favoriser l’amélioration
de la qualité des soins ”

■ NOTRE MISSION

Le Groupement d'Intérêt Public CPAGE est au service des Etablissements Publics de Santé et de tous les publics de ces Etablissements :

**AU SERVICE
DES PATIENTS**

**AU SERVICE
DES SOIGNANTS**

**AU SERVICE
DES PERSONNELS**

CPAGE est engagé auprès de ses adhérents pour favoriser l'amélioration de la qualité des soins en se positionnant comme socle de confiance des fonctions soutien à travers des solutions intégrées et interconnectées du système de santé. CPAGE s'engage en particulier sur des solutions robustes, reposant sur une innovation maîtrisée et de haute performance.

■ NOS VALEURS

Les valeurs de CPAGE ont été définies dans le cadre du plan stratégique 2021 – 2024. Ce travail d'introspection n'avait jamais été fait depuis la création du Groupement. Une trentaine d'entretiens internes et externes a ainsi été effectué par des consultants indépendants : ils ont permis de mettre en évidence un socle fort de valeurs reconnues et assumées par tous. Celles-ci démontrent l'ambition de construire une relation de confiance d'organisation à organisation, mais surtout de personne à personne.

Le plan stratégique 2021 – 2024, dénommé Projet Argonautes, est bâti sur ce socle de valeurs.



**Excellence, Rigueur intellectuelle
et professionnelle**



Exemplarité



**Loyauté, Honnêteté
et Intégrité**

■ NOS CERTIFICATIONS



■ NOTRE ORGANISATION



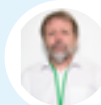
DIRECTION GENERALE

David BOUSSARD
Lionel ROSIER
Alexandra CORDIER
Aurélie MOUGIN



PÔLE INNOVATION

Eric ALLALINARDE



PÔLE RELATION CLIENTS ET ALLIANCES

Pierre CONORT

SERVICE INSTALLATION DÉPLOIEMENT

Franck GALLOTTE

ARCHITECTURE SOCLE TECHNIQUE

Fabrice UBERTOSI

DIRECTION COMMERCE / MARKETING

Phillipe CANDAS

R&D ET DÉCISIONNEL

Alexandre MAZIER

DIGITALISATION DES CONTENUS ET PROCÉDÉS

Fabien DAUVERGNE

CONSEIL

Pierre CONORT



PÔLE GRH

Jamila BENSAMMOUD



PÔLE GAP

Nathalie ROUILLON

MAINTENANCE

Philippe MAILLOT

SERVICES

Thierry HUNOT

MAINTENANCE

Carole LAMPS

SERVICES

Cécile FÈVRE

SUPPORT

Marie-Laure GIRARDOT

PAIE

Salvatore RIZZO

SUPPORT

Nathalie ROUILLON

PROJETS

Damien REBOURS

TEST

Marie-Laure GIRARDOT

PROJET

Emmanuel VAUTIER

TEST

Nathalie ROUILLON



PÔLE GEF

Pascaline DROUOT

FONCTIONS DE SOUTIEN

David BOUSSARD

MAINTENANCE

Alexandre GABRY

SERVICES

Mathieu WENZLER

SUPPORT

Alexandre LETIC

PROJET

Souaad CARRON

TEST

Pascaline DROUOT



DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

Sophie LECHENET



DIRECTION SYSTÈMES INFORMATIONS ORGANISATIONS

Sébastien QUEAU



DIRECTION DES AFFAIRES FINANCIÈRES

Thibaut MARION



DIRECTION DE LA COMMUNICATION

Gaëlle JOUANNE

QU'AVEZ VOUS RETENU DE POSITIF EN 2021 ?



Alexandre Gabry, GEF

Cette année 2021 fut encore une année où il a fallu s'adapter aux conditions sanitaires, et malgré cela, nous avons tous gardé un lien avec nos collègues. L'entreprise n'a pas fait que maintenir le cap, elle a continué à vouloir avancer : préparation de la gestion du télétravail post-Covid, lancement d'une démarche RSE, avancée du parcours managérial. Nous avons aussi réussi à mener à bien le démarrage de la GEF Dépense aux Hospices Civils de Lyon, qui est à ce jour en stabilisation. Une belle réussite que nous devons au professionnalisme de chacun et à la collaboration entre toutes les équipes de CPAGE. Enfin, cette année a aussi été un changement majeur pour moi, puisque je suis passé responsable de la TMA GEF. Une nouvelle équipe, de nouveaux objectifs, un nouveau challenge à mener, pour répondre au mieux aux demandes de nos adhérents.



Alexandre Pereira, GEF

Pour résumer 2021, je vais citer Georges Clémenceau « Il n'y a qu'une façon d'échouer, c'est d'abandonner avant d'avoir réussi ». Et cette année, à CPAGE, on a rien lâché. Malgré la quantité de projets à fusionner, à démarrer et les prestations à faire, on a relevé nos manches et on y est allé à fond. Peu importe l'équipe, on a su se soutenir et s'entraider pour mener à bien tous les projets.

Je finirais par une citation rugbystique « Dans une équipe de rugby, il n'y a pas de passagers, il n'y a qu'un équipage », c'est comme à CPAGE, on est tous acteurs de cette réussite.



Philippe Candas, Commerce

En 2021, je retiens la construction et la validation par le Conseil d'Administrations des recommandations faites dans le cadre de la stratégie commerciale qui doit nous guider sur les prochaines années.

Ces recommandations nous permettront de pérenniser la structure dans un contexte de changement de modèle économique (fin des migrations) en passant notamment d'une proposition de produits à une proposition de services et de produits. Je suis convaincu que nous pourrions ainsi répondre aux enjeux de nos adhérents dans le respect des valeurs que nous partageons comme l'Excellence, la Bienveillance et la Transparence.



Guillaume Santangelo, Marketing

Les travaux et actions nécessaires au référencement SEGUR sur le domaine Hôpital de la solution CPAGE i-GAP en tant que Référentiel identité a mobilisé plusieurs équipes au sein de CPAGE en 2021.

Les équipes de développement ont mené tambour battant les évolutions techniques, afin de répondre au plus vite aux nouvelles exigences de la DGOS sur la gestion de l'identité Nationale de Santé (INS) au sein du système d'information hospitalier (SIH).

Les équipes Testing ont produit l'ensemble des très nombreuses preuves nécessaires au référencement en un temps record.

L'équipe relation Partenaire s'est emparé du dossier de référencement SEGUR dès l'ouverture du service par l'ANS tout en assurant les interactions entre les équipes CPAGE et l'organisme de référencement.

Tous ses efforts nous ont permis officiellement de devenir le 1^{er} éditeur référencé SEGUR en France sur le domaine Référentiel Identité à l'Hôpital le 22 novembre 2021.

Au-delà de la fierté d'être le 1^{er}, c'est surtout la mise à disposition au plus tôt de la version CPAGE i-GAP « référencée SEGUR » à nos adhérents qui est venue récompenser l'excellence et l'investissement des collaborateurs CPAGE.

Les adhérents ont répondu présent et n'ont pas tardé à déployer l'INS au sein de leur SIH par le biais de CPAGE : plus de 50% des établissements concernés avaient déjà commandé la prestation de déploiement au 31 décembre 2021.

Bravo à tous les collaborateurs !



Emmanuel Laplante, AST

« Je retiens de l'année 2021 un certain nombre de points positifs :

* En effet malgré la situation économique et sanitaire, CPAGE mène une politique de recrutement active sur la région dijonnaise.

* L'entreprise soutient son développement avec de nouveaux projets informatiques et l'installation dans un nouveau bâtiment.

* CPAGE a confiance dans ses collaborateurs et le démontre en généralisant le télétravail. »



Stéphane Penot, Innovation

Le GIP, une « grande » entreprise avec de « l'Humain » dans la manière de collaborer/travailler.

Suite à ma candidature pour entrer au GIP, le sérieux et le suivi du service RH était déjà "extraordinaire", dans le sens premier du terme. Cette première impression fut confortée lors de l'entretien en visio puis lors de l'accueil pour ma première journée, parfaitement organisé !

Mon arrivée dans l'équipe SID s'est faite avec le sourire et la bienveillance de mes nouveaux collègues.

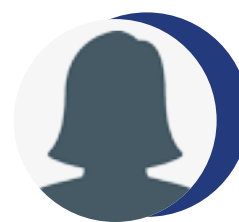
L'ambiance fut immédiatement agréable et cela m'a rapidement mis à l'aise, non seulement dans ma cellule mais également au sein du GIP. Il y a 250 personnes et pourtant l'ambiance semble plus familiale et agréable que dans une toute petite structure ! Malgré la crise sanitaire la bonne humeur et le sérieux de mon équipe restent inchangés.

Il m'a été possible rapidement et, à plusieurs reprises dès mes premiers mois, de bénéficier de formations internes ! Impensable dans les petites sociétés pour lesquelles j'ai opéré par le passé...

Je dois avouer qu'en bientôt 10 mois au GIP l'intégralité des collègues ont toujours été très disponibles et réactifs (pour certains j'aurais parfois envie d'attribuer une médaille !)

J'ai donc appris assez rapidement qu'il me fallait compter sur les membres des différentes équipes et c'est un plaisir quand je peux leur rendre la pareille.

CPAGE partage ses ambitions par ses projets techniques, le projet SPICY et cela motive et rend optimiste pour les années à venir.



Marine Le Doeuff et Laurie Khider, DCP

Cette année 2021 a vu naître une nouvelle équipe - l'équipe DCP qui s'est agrandie au fil de l'année. Nous avons fait face à de nombreux challenges qui nous ont permis d'acquérir de nouvelles compétences et de mener à bien les projets de dématérialisation du processus Achats.

Place à 2022: la dématérialisation des processus RH.



Tristan Moro, R&D

Malgré les mesures Covid mises en place, la R&D de CPAGE a fait des progrès. Que ce soit dans la recherche de contrôle vocal des applicatifs CPAGE-i, ou les travaux issus de notre partenariat avec le CHU de Dijon, nos projets ont grandement avancé. Pourvu que l'année 2022 suive ce cours et soit riche en innovation.



Raphaël PetitJean, GAP

En 2021, l'équipe Projet en charge des évolutions de la GAP a continué de travailler sur les grosses évolutions démarrées en 2020. En pleine crise sanitaire, on ne peut que constater que nous avons besoin de ces nouvelles fonctionnalités.

Tout d'abord, la récupération de l'Identité Nationale de Santé (INS), dès l'admission, pour lequel CPAGE a été le premier à être certifié SECUR sur le domaine des référentiels d'identité.

Je pense également à la mise en place de la préadmission en ligne, qui permet de réduire les contacts au bureau des entrées. Nous avons déployé cette solution innovante dans deux établissements, avec notre partenaire Luminess qui permet au patient de communiquer tous les éléments nécessaires en amont de sa venue. Les agents hospitaliers disposent dorénavant d'une nouvelle liste de travail permettant une gestion adaptée à ce nouveau fonctionnement.

Nous sommes très intéressés par les améliorations que vous pouvez nous suggérer, et nous souhaitons encore tout mettre en œuvre pour vous apporter un produit agréable qui simplifiera votre travail.



Hugo Kukulinski, GAP

L'année 2021 marque mon arrivée chez CPAGE en tant qu'alternant. Après une période d'intégration au sein de l'équipe service GAP, j'ai pu participer à divers projets en cours en étant accompagné.

Le déploiement de notre module GAP (Gestion Administrative du Patient) au centre hospitalier d'Oloron Sainte Marie, dont je m'occupe, est une source d'informations et me permet de prendre mes marques au sein de CPAGE.

Bien que marquée par la pandémie, l'entreprise dispose de solutions nous permettant de travailler en toute sérénité. Nous espérons que 2022 nous offrira des expériences encore plus enrichissantes que l'année passée.



Loïc Demaison, GRH

Je suis venu à CPAGE pour découvrir un véritable travail d'équipe et appliquer un métier avec des enjeux concrets et ayant du sens, chose que je ne connaissais pas dans mon précédent job. En ce qui me concerne, l'année 2021 a été très chargée. Travailler dans des situations à flux tendu est susceptible de provoquer du stress et c'est dans des conditions comme celles-ci que je suis heureux d'être dans cette équipe. La cohésion est au top, l'entraide et l'ambiance générale, permet de rester focus sur les enjeux confiés et gagner en assurance et maturité sur de nombreux aspects professionnels.



Salvatore Rizzo, GRH

Je retiens de l'année 2021, la collaboration active des équipes AST et DSIO qui sous l'impulsion de la Direction Générale a permis à CPAGE d'améliorer son offre de service paie. Chacun a fait preuve d'un grand engagement et d'une disponibilité exemplaire. Malgré les multiples difficultés, l'éloignement et les calendriers chamboulés chacun a fait preuve de patience, de persévérance et d'attention. Et pour cela je tenais à dire, MERCI !



Chloé Aillet, Communication

L'année 2021 marque un tournant stimulant pour l'équipe communication dans laquelle je m'épanouis depuis deux ans. Avec un développement croissant des solutions et des services CPAGE, les équipes techniques nous sollicitent davantage et nous challengent quant à de nouvelles façons de communiquer, dans l'optique globale de doper la marque CPAGE. De ces nouveaux besoins naissent de nouveaux usages : je pense notamment au support vidéo qui a été développé cette année avec une approche davantage professionnelle.



LES TEMPS FORTS DU GIP

LES TEMPS FORTS DU GIP

2021 →

JANVIER

- Nomination du Nouveau président du CA CPage - **Ardian Qerimi**
- Démarrage Nancy + 32 autres établissements
- IDays

FÉVRIER

- Partenariat CESI 2021 : Signature du contrat

MARS

- Assemblée Générale CPage

AVRIL

- CPage contribue activement au déploiement de l'INS
- CPage lance une vaste campagne de recrutement en 2021

MAI

- 1^{er} éditeur sur le déploiement du dispositif ROC
- CPage déploie la DSN dans 21 établissements public de santé

JUILLET

JUIN

- Plateforme audiovisuel à destination des adhérents : AUDIOVISUELCPAGE.FR
- Avenant 19 de la Convention Constitutive : parution au JO du 05/06/2021

SEPTEMBRE

- Lancement de la refonte graphique et ergonomique de l'offre décisionnelle et d'une communication intensive sur le produit

OCTOBRE

- Go HCL
- Lancement de la démarche RSE Engagée (via la semaine RSE)
- IDays

NOVEMBRE

- Lancement de la plateforme de paie
- Santexpo 2021 : 1^{er} Salon en présentiel depuis le début de la pandémie (8 au 10 nov 2021)
- 1^{er} éditeur de Gestion Administrative du Patient à obtenir le référencement Ségur pour le couloir Hôpital - Référentiel Identité

DECEMBRE

- Lancement d'un audit sur notre architecture de noms de marque et produits
- Espace temps : Signature le 29/12/2021

LE PROJET ESPACE-TEMPS

Le **29 décembre 2021** a eu lieu la **signature** devant notaires, de l'acte officiel d'acquisition du **programme SPICY** du cabinet d'architectes Bart & Patriarche.

Un constat : les locaux du GIP CPage ne sont aujourd'hui plus adaptés face à l'expansion continue de l'entreprise et ne permettent pas d'accompagner la transformation de nos organisations.

2 scénarios étudiés :

- La rénovation du bâtiment actuel
- L'acquisition d'un nouveau bâtiment

Un objectif : déterminer le scénario répondant le mieux aux enjeux suivants :

- Technique - Garantir la mise en conformité du bâtiment (thermique, accessibilité, incendie, etc.) et répondre au décret tertiaire.
- Fonctionnel - Gagner de la surface utile, offrir des locaux facilitant une collaboration fluide entre les équipes, garantir la flexibilité des usages et l'évolutivité des locaux pour s'adapter au changement.
- Organisationnel - Accompagner les transformations de CPage, soutenir la mise en place du télétravail.
- Image - Moderniser les espaces conformément à l'image de l'entreprise, garantir une attractivité pour les futurs collaborateurs, offrir un bâtiment accueillant pour ses visiteurs.

Une évidence : L'acquisition d'un nouveau bâtiment était LE projet répondant le mieux aux enjeux de CPage et lui apportant les meilleures garanties pour accompagner sa croissance et soutenir sa transformation.

Le projet SPICY de l'architecte BART & PATRIARCHE a rapidement fait l'Unanimité !



LOCALISATION :

- EcoPôle Valmy
- Accès Rode
- Accès Tramway
- Accès Piste cyclable

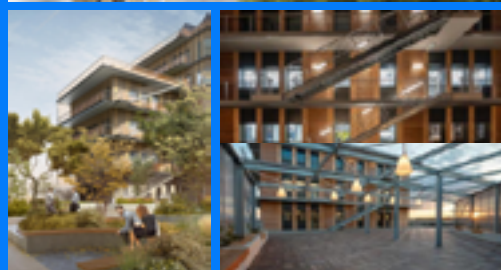
« Pôle nouvelle génération et référence tertiaire en Bourgogne (...) dans une approche durable et respectueuse de l'environnement, lieu d'accueil privilégié pour les activités numériques ».

F. REBSAMEN,

Président De Dijon Métropole

SURFACES :

- Bâtiment 100% CPage
- Bâtiment PEPPER en regard
- RDC + 5 étages
- R-1 sous-sol
- 4042m² SUBL
- Terrasse de 250m²
- Coursives intérieures (600m²)
- Esplanade intérieure (750m²)
- 65 places de parking à l'achat
- 50 places en location à 250m (en cours)



ARCHITECTURE :

- Conception passive
- Certification BREEAM rating very Good
- Panneaux solaires photovoltaïques (20%)
- Charges d'exploitation optimisées
- Maquette 3D BIM

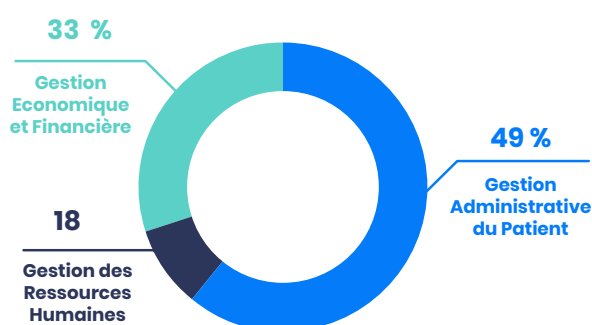




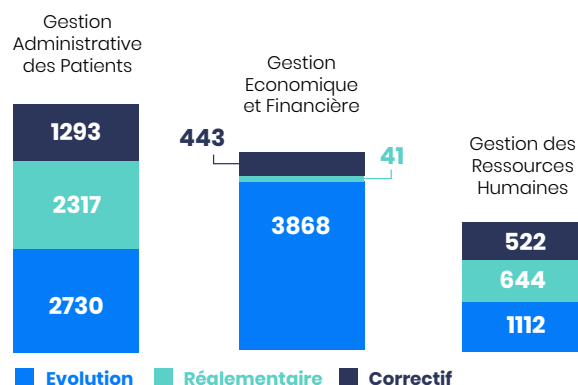
DONNÉES GÉNÉRALES D'ACTIVITÉS

L'EDITION LOGICIELLE

Répartition des jours consommés par Pôle Métier



Répartition de la charge consommée par typologie de développement (en jours homme)



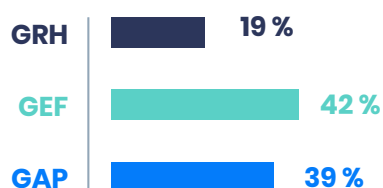
LA QUALITE LOGICIELLE



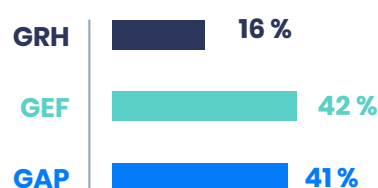
12 086 exécutions de tests en 2021

ASSURANCE QUALITÉ PROJET EN MAINTENANCE

Part des charges de production des releases consacrée à la qualité logicielle

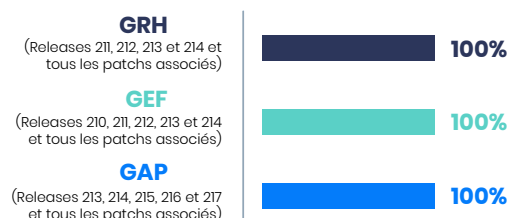


Part des charges de production des releases consacrée à la validation de bon fonctionnement



RESPECT DES OBJECTIFS DE CORRECTION

Taux de correction des anomalies levées durant les tests et identifiées comme à corriger dans cette même version



DONNÉES GÉNÉRALES D'ACTIVITÉS

■ LE DÉPLOIEMENT DES MISES À JOUR LOGICIELS



217 releases installées en production

32 215 installations de patches
sur **1 404** interventions

■ LE TRAITEMENT ET L'ÉDITION DE LA PAIE



206 établissements de santé
dont CPAGE traite la paie

2 182 362 bulletins de paie imprimés

■ LE SERVICE DE TIERS DE TÉLÉTRANSMISSION



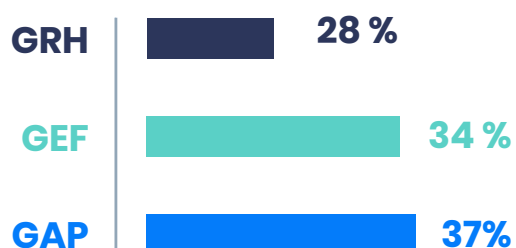
4 868 138 fichiers

traités dans le périmètre tiers
de la télétransmission de CPAGE

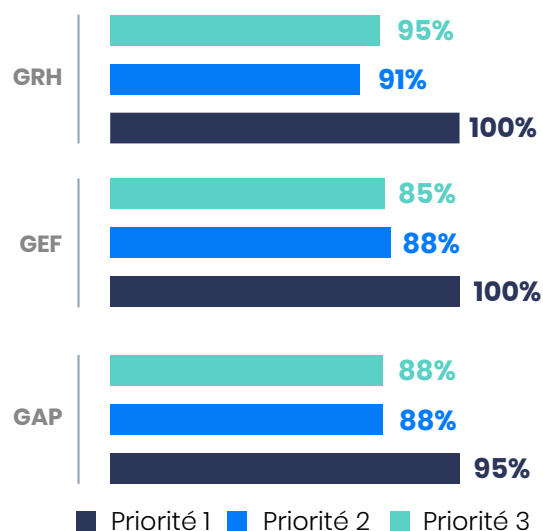
LE SUPPORT

100% des établissements sont sous C2S au 31 décembre 2021.

Nombre global de demandes de support



Taux de respect des critères d'entente de niveau de service par domaine et par priorité



Délai d'intervention du support C2S*



Qualité de la prestation*

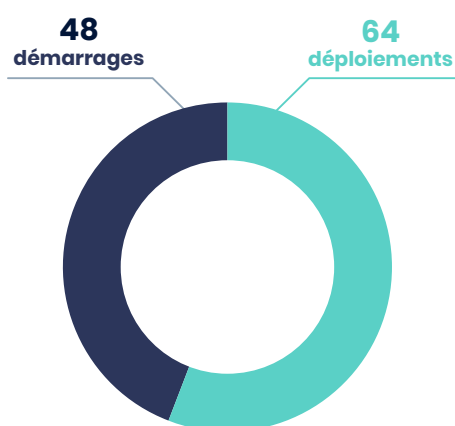


*Source : Enquête de satisfaction adhérent du support C2S

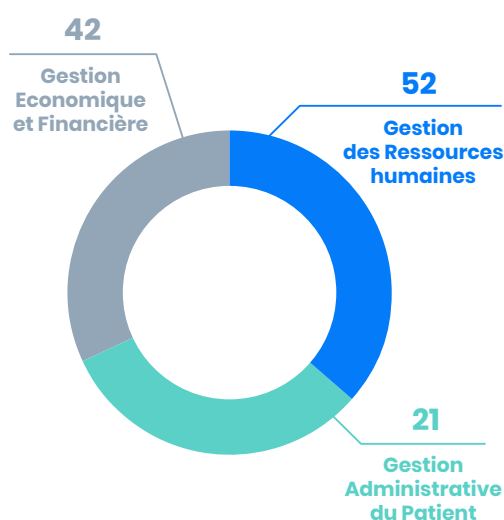
■ LES PROJETS CLIENTS ET PRESTATIONS

115 projets clients réalisés en 2021.

Nombre de projets réalisés par type de projet

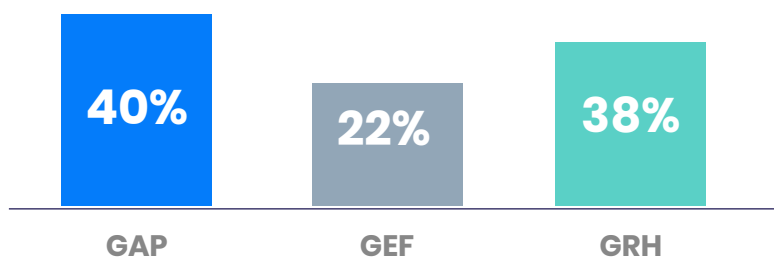


Nombre de projets réalisés par type de module



575 prestations réalisées en 2021.

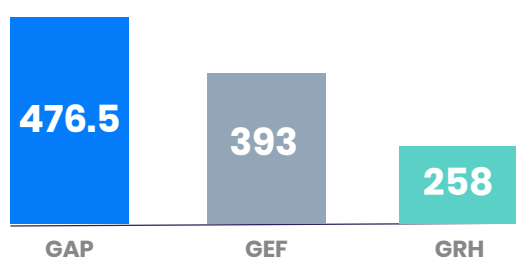
Nombre de prestations par thématique



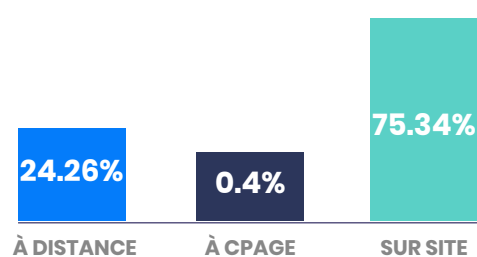
■ LA FORMATION

1 139.5 jours de formation réalisés
par nos partenaires ou nos prestataires.

Répartition des jours de formation par produit



Répartition des modes de formation



Malgré les conditions sanitaires,
61 % de vos formations
ont pu être réalisées **sur site**.

98%
des utilisateurs formés en 2021 sur le **module GRH**
se disent satisfaits de leur formation.

96,83%
des utilisateurs formés en 2021 sur le **module GEF**
se disent satisfaits de leur formation.

97,60%
des utilisateurs formés en 2021 sur le **module GAP**
se disent satisfaits de leur formation.

97% des utilisateurs
ayant suivi une formation par
CPAGE sont satisfaits.

Source : Fiche d'évaluation formation.

■ QU'AVEZ-VOUS LE PLUS APPRÉCIÉ À PROPOS DE NOS PRODUITS ET SERVICES ?

Les adhérents du Groupement parlent de nos produits et services

« Fiabilité du produit et très grande performance du domaine GEF »

« Réactivité et disponibilité du support décisionnel »

« Les relations avec le service support C2S. L'équipe est professionnelle, disponible et réactive. »

« Complétude du produit. Prise en compte des aspects réglementaires. Disponibilité des équipes lors de demandes de prestations »

« La qualité des produits et du support. »

« Etre pilote sur différents projets. CPage à l'écoute de nos propositions. »

« La précision de la prise en compte du réglementaire l'évolution apportée pour le recueil et la transmission des données (exemple identito). »



« L'évolution de CPageV2 à CPagei. Une révolution ! »

« Evolution rapide pour suivre le réglementaire Conseils pour l'application des textes réglementaires. »

« Les produits savent s'adapter aux évolutions réglementaires et apportent de nouvelles fonctionnalités dans un contexte hospitalier souvent difficile. »

« Votre réactivité, votre professionnalisme, votre gentillesse et votre écoute. »



SUCCESS STORIES & OFFRES ÉMERGENTES

■ GAP | I-PRÉADMISSION

La solution de **préadmission** à distance pour le patient, développée conjointement avec la société Luminess (anciennement Jouve), a été mise en production en 2021.

3 établissements sont déjà en cours de déploiement et font confiance à CPage pour proposer une solution innovante, simple et sécurisée à leurs équipes et aux patients.

Dans un contexte sanitaire qui perdure, ce service en ligne aux patients est une vraie réponse au besoin exprimée par nos adhérents :

- Préparer le dossier administratif du patient an amont de sa venue en diminuant autant que possible les interactions physiques avec les professionnels de santé.

Cette solution vient enrichir **l'offre GAP** de CPage.



■ GAP | I-ROC

Dans le cadre de l'amélioration et de la simplification du parcours patient, le logiciel de gestion administrative du Patient CPage i GAP intègre un outil permettant de simplifier l'application du Tiers-Payant dans les établissements de santé : i-ROC.



Le **Remboursement des Organismes Complémentaires** (ROC) met en place des échanges dématérialisés entre les établissements de santé, les AMC et la DGFIP. Il normalise, optimise et industrialise l'ensemble de ces échanges par la mise en place d'une solution unique et opposable à l'ensemble des acteurs par le biais d'un accord-cadre national.

La solution de Remboursement des Organismes Complémentaires connaît un vrai succès auprès de nos adhérents. En 2021, **32** établissements ont démarré en production et échangent en flux réels avec les complémentaires du dispositif ROC.

Alors que le nombre de complémentaires dans le dispositif commence à augmenter, l'année 2022 s'annonce tout aussi chargée en déploiements : **12** établissements sont déjà positionnés sur le 1^{er} trimestre et vont bientôt bénéficier des avantages de la solution ROC développée par CPage.

GAP | INS

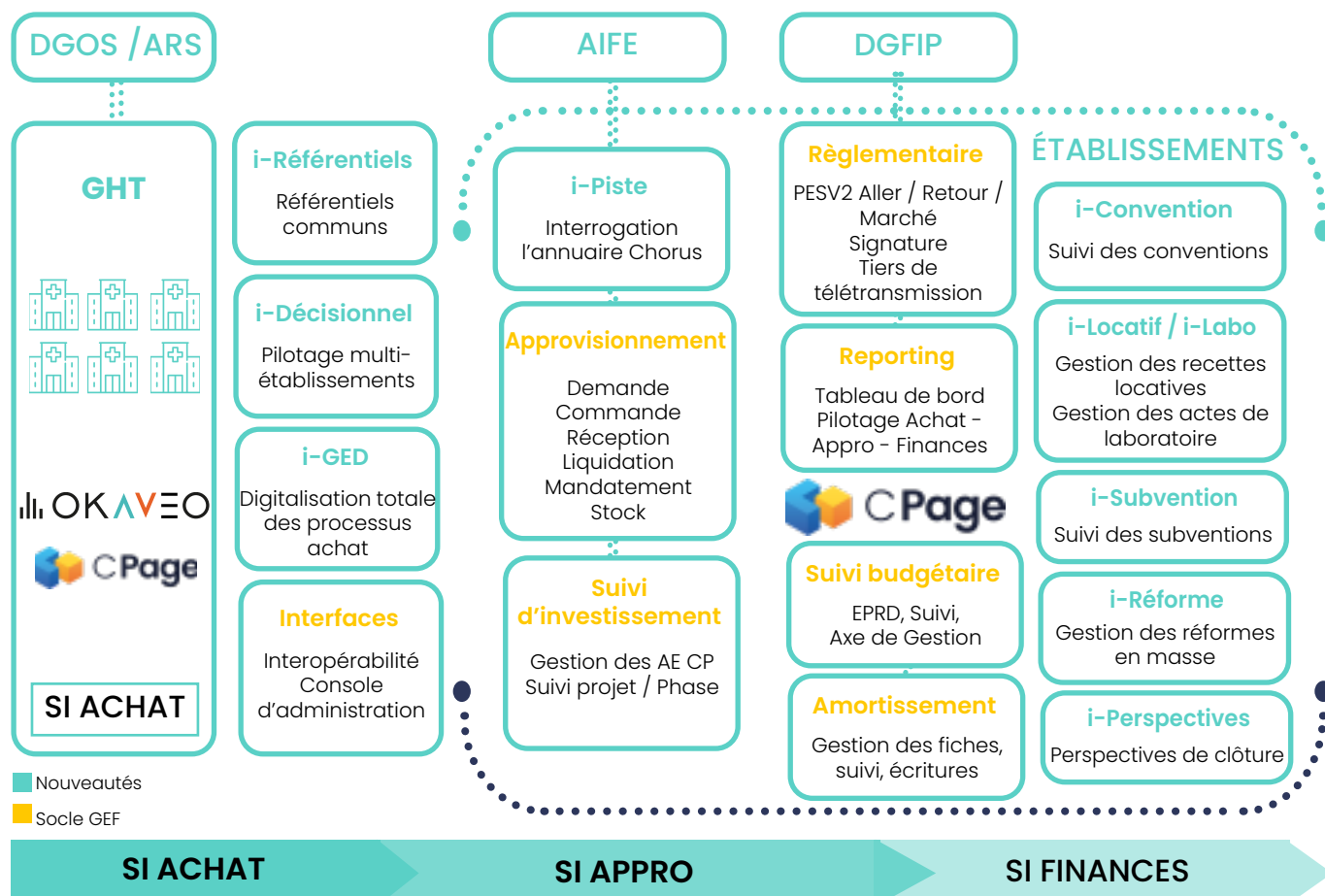
Le déploiement de l'**Identité Nationale de Santé (INS)** en France et chez nos adhérents est en pleine explosion. L'obligation de référencement des données de Santé depuis le 01/01/2021 a accéléré les demandes de nos adhérents pour bénéficier du téléservice INSi et ainsi « qualifier » les identités patients et pouvoir les diffuser au sein de leur système d'information.



En 2021, en tant que « **Référentiel d'identités** », CPage a dû faire évoluer sa solution pour se conformer, avec succès, à de nouvelles exigences techniques et de sécurité mises en place par la DGOS. Fort de ce « Référencement SEGUR – Référentiel Identité – domaine Hôpital » CPage peut faire bénéficier ses adhérents du financement SEGUR « SONS », permettant la prise en charge par l'Etat du coût de déploiement de l'INS au sein des établissements.

GEF | LA DIGITALISATION DES PROCESSUS ACHAT ET FINANCIERS : C'EST MAINTENANT !

L'innovation numérique est considérée aujourd'hui comme réel vecteur de transformation des modalités de mise en œuvre de l'action publique. Dans ce contexte, CPAGE s'inscrit comme un partenaire de confiance dans l'accompagnement à la transformation digitale des systèmes d'information. 2021 en fut d'ailleurs la preuve, avec l'émergence de nouveaux services en réponse à un double objectif : **modernisation et efficacité**.



*Représentation de l'offre de digitalisation des processus

SUCCESS STORIES & OFFRES ÉMERGENTES

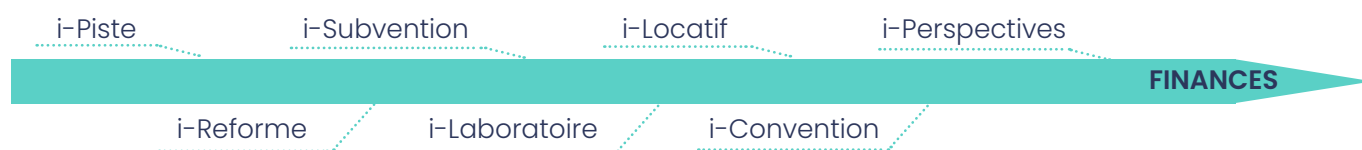
La digitalisation de la commande publique permet d'offrir des services numériques à forte valeur ajoutée pour les établissements publics, et notamment de mettre en œuvre des procédures d'achats simplifiées et sécurisées au service de la performance. En réponse à ses besoins émergents, nous proposons désormais une solution de SI Achat ayant pour objectif de supprimer la rupture observée entre les achats et les approvisionnements. Celle-ci intègre entre autres la Plateforme **Okavéo**. Okavéo est la meilleure plateforme pour définir les stratégies et piloter les achats. Une plateforme où collaborent facilement tous les acteurs impliqués dans le processus achats. C'est simple et très adapté au métier d'acheteur.

On peut noter également que la commande publique tire aujourd'hui profit des retombées positives du numérique. La digitalisation permet une réduction de **15 à 20 %** du coût administratif lié à la passation et à l'exécution des marchés. Conscient de ce constat et en réponse à ces enjeux forts, CPage propose la solution **i-GED**, déployée et utilisée par une vingtaine d'établissements (comme le CHS de Rouffach, le CHU Grenoble ou encore les HCL) pour digitaliser notamment les processus achats et financiers. En 2021, son périmètre fonctionnel couvre désormais l'intégralité des besoins en dématérialisation.

Cette solution apporte un rendement maximal en supprimant les opérations à faible valeur ajoutée (impression, photocopie, scan, renommage de fichier, envoi automatique au parapheur électronique etc...). Le temps libéré permet à chaque agent de se concentrer pleinement sur son cœur de métier. Elle permet de répondre aux besoins des établissements « Support » tout en prenant en compte les spécificités des établissements « Partie ».

Nativement compatible à un fonctionnement GHT, elle accompagne les démarches de dématérialisation totale de nos GHT sur l'ensemble des segments propres à la commande publique. Plusieurs modules (Passation et attribution des marchés, Conventions, Commande, Service Fait, Sollicitations) sont intégrés au parapheur électronique pour une couverture fonctionnelle maximale.

Quand on parle digitalisation, les processus financiers ne sont pas en reste cette année. Plusieurs services ont été développés et sont désormais accessibles. Nombre d'entre eux ont fait l'objet de webinaire de présentation, que nous comptons bien poursuivre en 2022.



Ce sont des nouveaux outils performants et innovants qui permettent de centraliser la gestion des procédés au sein du système d'information comptable et financier de l'établissement.

GRH | RÉVOLUTION DIGITALE EST EN MARCHÉ

PLACER L'HUMAIN AU CŒUR DE LA TRANSFORMATION DIGITALE

Les DRH, qu'elles soient entrées de plain-pied ou non dans l'ère numérique, sont conscientes que les nouvelles technologies se révèlent des leviers de performance et des outils valorisant leur fonction. Une enquête montre même que neuf RH sur dix sont persuadés qu'ils ont un rôle clé à jouer dans la transformation digitale des entreprises.

Partenaire de confiance de la transformation digitale des établissements de santé, CPAGE choisit de donner un sens avant tout humain au changement, en interne comme chez ses adhérents.

L'IMPACT SUR LE RECRUTEMENT : DES TALENTS À FIDÉLISER

Déjà omniprésent sur les canaux web traditionnels, le recrutement est de plus en plus utilisé via les réseaux sociaux. Les annonces et autres informations sur votre entreprise sont partagées, échangées, démultipliées par des recrues potentielles que vous pouvez fidéliser en masse. D'autre part, les données présentes sur ces réseaux vous permettent de viser plus juste et d'atteindre des talents plus qualifiés.

SOFTY, la solution de recrutement proposé par CPAGE, depuis 2021, remporte un énorme succès auprès de nos adhérents.

Ce n'est pas moins de 10 établissements dont le CHU de Bordeaux, Ainay-le-Château, Semur en Auxois, qui ont choisi la solution pour gérer leurs viviers de candidats et diffuser automatiquement leurs offres d'emplois sur les jobboards FPH.

LE PORTAIL RH « QAMINO » : UN LIBRE-SERVICE POUR TOUS LES EMPLOYÉS

Le Portail RH donne aux collaborateurs et la RH un accès à une multitude d'informations et de fonctionnalités. Le Portail RH permet entre autres d'offrir un libre-service permettant de répartir la charge de travail entre RH, manager et collaborateur et d'alléger ainsi le travail du service RH et d'offrir un véritable service performant aux collaborateurs de l'établissement.

13 établissements

dont le CHS de Ville-Evrard, le CHS Paul Giraud, le Groupement Hospitalier Sud Bretagne nous accompagnent sur la solution Qamino

LA GESTION ÉLECTRONIQUE DES DOCUMENTS

L'augmentation des flux documentaires, la dématérialisation croissante des documents et le développement des modes de communication informatique ont commandé la création d'un outil

intelligent capable de regrouper, de rationaliser et de maîtriser l'ensemble des documents qui circulent au sein d'une structure.

La Gestion Électronique des Documents (ou GED) est un système informatique de gestion électronique partagée. Il est utilisé par les établissements de santé pour faciliter la gestion et l'exploitation de l'ensemble de leurs flux de documents papier et électroniques, quelles que soient leurs sources : issus de la dématérialisation des processus RH, courriers, emails, documents de type Word, Excel, OpenOffice, et autres documents et des progiciels métier (outils de gestion, plannings, comptabilité, ressources humaines, achats, etc.)

La GED centralise les documents vivants et les archives courantes qu'elle place dans un répertoire numérique central unique afin d'optimiser leur accès, leur partage et leur diffusion.

Le CHS de Rouffach et le CH de Saumur seront les précurseurs de cette digitalisation.

LA SIGNATURE ELECTRONIQUE : UN OUTIL DEVENU INCONTOURNABLE

La crise sanitaire a eu comme conséquence la limitation de nos déplacements et la généralisation du télétravail. La faculté de signer à distance est devenue indispensable pour continuer à réaliser les actes administratifs, et permettre à l'établissement de fonctionner.

Nos solutions ont été développées et intégrées à **CPage i RH en 2021**.

Le parapheur « Libriciel » et la signature agent « **Contralia** » permettent aux établissements de répondre à ce besoin.

La signature électronique est un mécanisme permettant de garantir **l'intégrité d'un document électronique et d'en authentifier l'auteur**, par analogie avec la signature manuscrite d'un document papier. **Elle a la même valeur légale qu'une signature manuscrite**. Elle se différencie de la signature écrite par le fait qu'elle n'est pas visuelle, mais correspond à une suite de caractères.

- ▶ Faciliter l'envoi et l'échange des documents qui peuvent se faire par un ordinateur ou un smartphone ;
- ▶ Accélérer la procédure de signature : les documents peuvent être signés en quelques secondes. Ils peuvent être aussi parafés simultanément par les parties, plutôt que successivement comme c'est le cas pour le papier ;
- ▶ Suivre en temps réel l'avancement des dossiers : on peut voir qui a signé et si besoin relancer, ceux qui n'ont pas encore signé ;
- ▶ Sécuriser les données dématérialisées : le tiers de confiance est garant de l'intégrité de vos données ;
- ▶ Faire des économies sur l'achat de papier, d'encre et d'impression des documents à signer ainsi que sur les frais d'envoi ou, le cas échéant, de déplacement ;
- ▶ Automatiser vos processus : des traitements ou des actions peuvent être lancés une fois le document signé ;
- ▶ Améliorer les conditions de vie de vos salariés et clients, en leur permettant d'utiliser la signature électronique pour gérer leurs démarches administratives courantes. Vous leur libérez du temps et contribuez à leur satisfaction globale.



Intégrer la signature électronique dans votre organisation, c'est un premier pas dans votre transformation numérique.



ENVIE DE GAGNER DU TEMPS DANS VOS TÂCHES ADMINISTRATIVES ? LE COFFRE-FORT NUMÉRIQUE «AGENT» VOUS SIMPLIFIE LA VIE !

À l'ère de la digitalisation des procédures RH, la dématérialisation du bulletin de paie apparaît comme une évidence. Pour rester compétitif et agile, un établissement a tout intérêt à réussir son virage digital. Encore lui faut-il choisir les bons outils. Le coffre-fort électronique proposé par CPAGE, pour y déposer le bulletin de paie « Agent », en est un décisif.

Au sein d'un service RH, certaines tâches s'avèrent très chronophages. C'est le cas de la distribution du bulletin de paie. Éditer, gérer, imprimer et distribuer ce document à tous les salariés représente de nombreuses heures chaque mois.

Avec un coffre-fort numérique, le processus de remise du bulletin de paie est considérablement accéléré. Concrètement, en tant que RH, il vous suffit d'éditer et de déposer le bulletin de salaire électronique directement dans le coffre-fort du salarié. Cela se fait en quelques clics. Le salarié pourra ensuite aller récupérer son précieux document dès qu'il le voudra.

Le coffre-fort électronique pour bulletin de paie permet donc de gagner beaucoup de temps. Chacun de vos collaborateurs RH peut alors travailler sur des missions à plus haute valeur ajoutée.

4 adhérents sont déjà installés

Mis en production en Septembre 2021, 4 adhérents sont déjà installés : **CH Antibes Juan-les-Pins**, **HPR Bullion**, **CH Châteauroux-Le Blanc** et **MR de l'Yonne**, avec notre solution.

Et ce n'est que le début !



PROSPECTIVES & STRATÉGIE

■ ORGANISATION DE LA GOUVERNANCE AU SEIN DU GIP CPAGE

Le changement de principe de gouvernance a été décidé par l'Assemblée Générale du 18 novembre 2020 afin de se concorder davantage aux recommandations ministérielles. Ces modifications répondent à deux enjeux majeurs :

1

**CLARIFIER LE RÔLE DU CONSEIL
D'ADMINISTRATION**

2

**ACCÉLÉRER LA PRISE
DE DÉCISION**



L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DÉCIDE

- ▶ La validation de la politique générale
- ▶ L'exclusion d'un membre
- ▶ L'adhésion de nouveaux membres par ratification de la décision prise par le Conseil d'administration du Groupement
- ▶ L'approbation des comptes de chaque exercice
- ▶ La nomination, le renouvellement, la ratification et la révocation des administrateurs
- ▶ La modification de l'objet social du Groupement
- ▶ Les modalités d'évolution des biens du Groupement
- ▶ La dissolution du Groupement et les mesures nécessaires à sa liquidation, et notamment la nomination et la révocation du ou des liquidateurs
- ▶ La transformation du Groupement en une autre structure

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DÉCIDE

- ▶ L'élection et la révocation du Président du Conseil d'Administration.
- ▶ La désignation et la révocation du Directeur du Groupement (sur proposition du Président).
- ▶ La convocation de l'Assemblée Générale du Groupement, la fixation de l'ordre du jour et la préparation des projets de résolution.
- ▶ La détermination des pouvoirs et de la rémunération du Directeur du Groupement.
- ▶ Les modalités de fonctionnement du Groupement, la fixation et la validation des modifications du règlement intérieur.
- ▶ Les modalités des transactions passées avec les membres de son personnel ou avec des tiers.
- ▶ La définition de la politique générale du Groupement, définissant la stratégie du Groupement et ses orientations.
- ▶ L'adoption du budget et des contributions respectives des membres aux charges du Groupement.
- ▶ Les programmes d'investissements pluriannuels, les plans de financement associés et le recours à l'emprunt.
- ▶ La cooptation de tout nouveau membre du Conseil d'Administration.
- ▶ L'adhésion de nouveaux membres du Groupement préalablement à la ratification de cette délibération par l'Assemblée Générale du Groupement.
- ▶ Les modalités financières et autres du retrait d'un membre du Groupement.
- ▶ La prise de participations dans d'autres structures, dans toutes personnes morales de droit privé ou de droit public, la conclusion de partenariats et le cas échéant les termes et conditions de l'association avec des structures tierces à ces dernières.
- ▶ La conclusion de toute transaction de nature à clore un litige, hors gestion courante

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION PRÉPARE

- ▶ Le projet pluriannuel d'établissement du Groupement
- ▶ Le programme d'activité et le projet de budget initial de chaque exercice
- ▶ Le projet de répartition des contributions entre les membres du Groupement pour l'exercice à venir

ORGANISATION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE CPAGE AU 1^{ER} MARS 2021

Administrateurs élus le 18 novembre 2020

**Président
du Conseil d'Administration**

Ardian QERIMI
Directeur adjoint du GHT Sezannais

M. Sylvain FRANCOIS

Directeur du Système d'Information,
Centre Hospitalier Universitaire de Rouen

Mme Aude MALLAISY

Adjointe au Directeur,
Centres Hospitaliers de Lons le
Saunier, Morez et Saint Claude

Mme Virginie DAVID

Directrice des affaires financières et du
parcours administratif du patient, G.H.T.
Nord Ouest Vexin Val d'Oise

M. Matthieu GIRIER

Directeur du pôle des Ressources
humaines, Centre hospitalier
universitaire de Bordeaux

**CONSEIL
D'ADMINISTRATION
DE CPAGE**

Mme Isabelle GENDRE

Directrice du Système d'Information,
Centre Hospitalier
Universitaire de Dijon

M. Patrice LARGE

Directeur Territorial du Système
d'Information, Centre hospitalier
Eure-Seine

M. Thibaut KOSSMANN

Directeur des Affaires Financières,
Hôpitaux Civils de Colmar

M. Patrick LAMBRUSCHINI

Directeur, Centre hospitalier de
Saint-Pierre-et-Miquelon

SIÈGENT AU CONSEIL AVEC VOIX CONSULTATIVES

M. David BOUSSARD

Directeur Général
de CPAGE

M. Lionel ROSIER

Directeur Général
Adjoint de CPAGE

Mme Sophie LECHENET

Directrice des
Ressources Humaines
de CPAGE

M. Thibaut MARION

Directeur Administratif
et Financier de CPAGE

**Mme Marie-Thérèse
DARREAU**

Agent comptable
de CPAGE

**Le représentant du
Comité Technique de
CPAGE**

■ INNOVATION

Un service Innovation a été mis en place lors de la réorganisation de septembre 2019. L'année 2021 a vu éclore plusieurs démarches.

Les iDAYS CPAGE se sont poursuivis avec le lancement d'une nouvelle formule avec un suivi de bout en bout du traitement des idées.

16 idées ont été soumises lors d'une session.

60% des collaborateurs ont participé lors de la qualification des idées.



DATASCIENCE



Lancement de l'activité Datascience qui a pour objectif de réaliser des prédictions en termes d'absentéisme, d'estimation du flux patients dans les services... en fonction des données passées et présentes. Cet outil est la continuité du système décisionnel qui contient les données nécessaires aux analyses et permet d'obtenir des reportings sur des tendances à venir, pour mieux piloter les activités de l'établissement.

APPLICATION DÉCISIONNELLE

L'ergonomie de l'Application Décisionnelle a été revue pour plus de dynamisme dans les reportings, de facilité de lecture et de prise en main. Dorénavant, cette solution intègre le composant Need4Viz autorisant des interactions avec les indicateurs. Cette solution est très appréciée de nos adhérents à qui elle a été exposée.



GESTION ELECTRONIQUE DE DOCUMENTS

La Gestion Electronique de Documents continue d'évoluer. L'équipe est renforcée.

STRATÉGIE INNOVATION

La stratégie Innovation sur les 3 années à venir a été actée lors du CA de Novembre 2021. Que d'excellents défis à relever !

■ COMMERCE

318

**clients sur l'ensemble
du territoire**

La GAP CPAGE est déployée
dans **182** établissements

41

**établissements
supports**

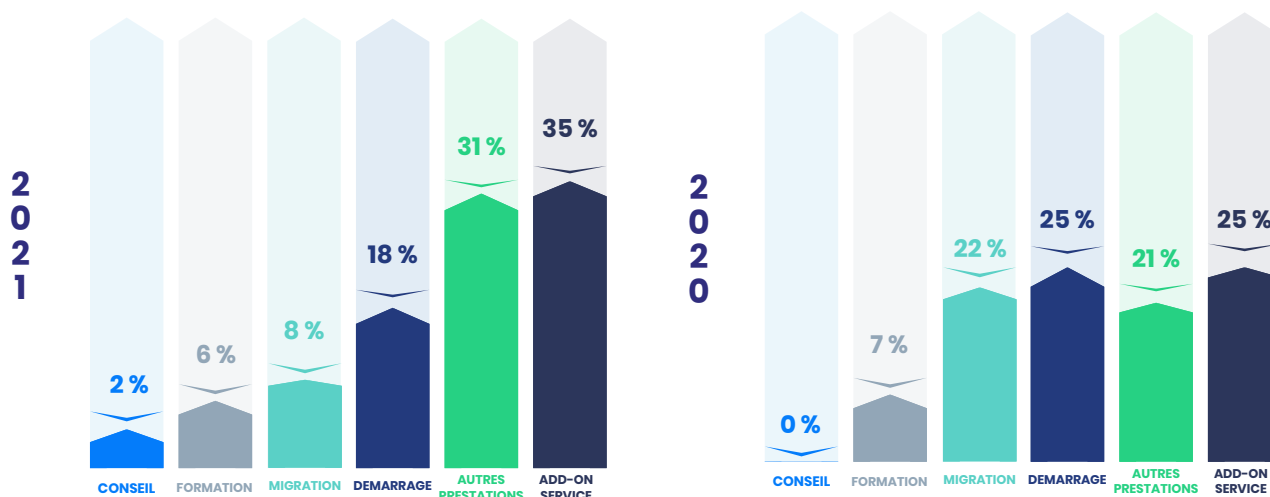
La GEF CPAGE est déployée
dans **230** établissements

73

**CPAGE est présent dans
73 GHT**

La GRH CPAGE est déployée
dans **249** établissements

REPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PAR NATURE



8 253 081 €

de chiffre d'affaires en 2020

+ 17.3% par rapport à l'année
précédente

1802

commandes saisies

Succès

I-ROC

En 2021, 35 établissements de santé ont décidé de faire appel à notre service i-ROC (Remboursement aux Organismes Complémentaires), composante du programme SIMPHONIE porté par la DGOS.

Ces 35 établissements pourront ainsi :

- o Recueillir plus facilement les informations relatives à la couverture AMC du patient,
- o Connaître en temps réel la part prise en charge par l'AMC et donc informer et facturer le patient d'un éventuel reste à charge,
- o Facturer et recouvrer plus facilement la part AMC grâce aux échanges dématérialisés

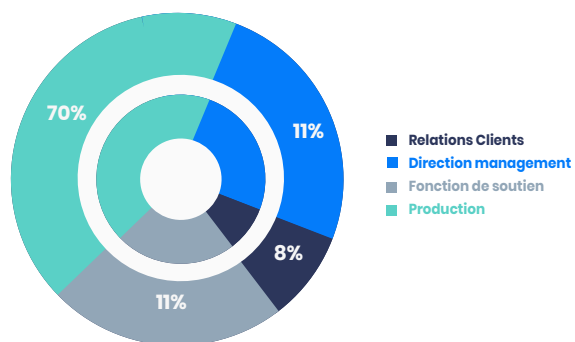




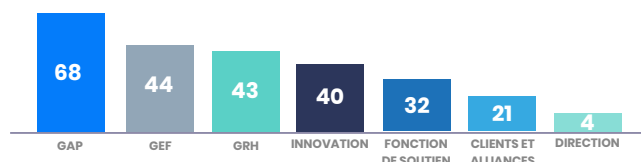
FONCTIONS DE SOUTIEN

RESSOURCES HUMAINES

Répartition des effectifs au total par catégorie de métiers



Répartition des collaborateurs par pôle



252
collaborateurs au 31/12/2021

16 apprentis, 4 CDD,
11 agents du CHU mis à disposition,
241.8 représentants ETP, 8 stagiaires tout
au long de l'année.



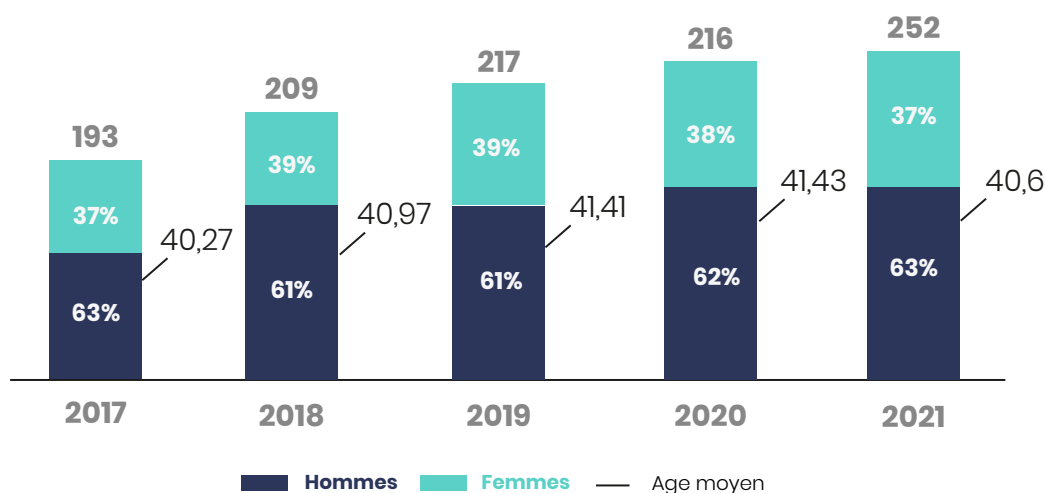
Moyenne d'âge
40.6 ans



37% Femmes
63% Hommes

35% de la population a moins de 3 ans d'ancienneté du fait des recrutements massifs réalisés depuis 2019.
Baisse significative de l'absentéisme : 2.9% contre 4.1% en 2020.

Évolution de l'effectif de 2017 à 2021



RECRUTEMENTS

77

embauches en 2021

dont **40 CDI, 14 CDD,**

15 apprentis et 8 stagiaires



32.4 ans moyenne d'âge des recrutements en 2021.

39% de femmes et **61%** d'hommes en 2021.

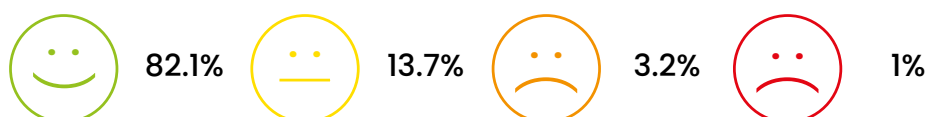
45 rapports réalisés avec une note globale de satisfaction dans le process d'intégration de **3.8/4**

CE QU'IL RESSORT DE LA QUESTION «DÉCRIVEZ CPAGE EN 3 MOTS»

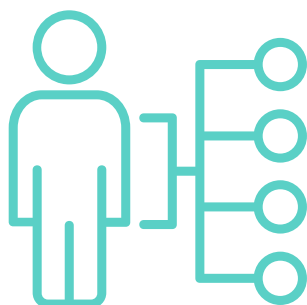


QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Sur 95 entretiens de mi-parcours, à l'affirmation «je me sens bien à CPage»



DEMANDES DE TÉLÉTRAVAIL



16.60% forfait 46 jours.

78.40% forfait 135 jours.

5% ne font pas de télétravail.

15
MOBILITÉS INTERNES EN 2021

LES 3 CHIFFRES À RETENIR DE LA RSE :

14 idées proposées lors de la campagne IDAYS RSE
236 participants aux défis individuels lors de la semaine RSE.
35 initiatives RSE recensées sur l'année 2021.

FORMATION



199 733 €
dépenses en formation en 2021

85% du budget

295*
stagiaires masculins
formations internes et externes

196*
stagiaires féminins
formations internes et externes

* certains collaborateurs ont pu suivre plusieurs formations.

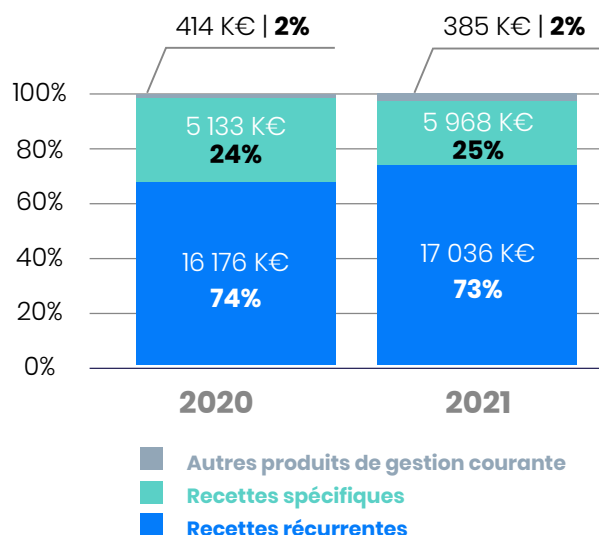
FINANCES

Recettes courantes 2021 | 23 390 944.84€

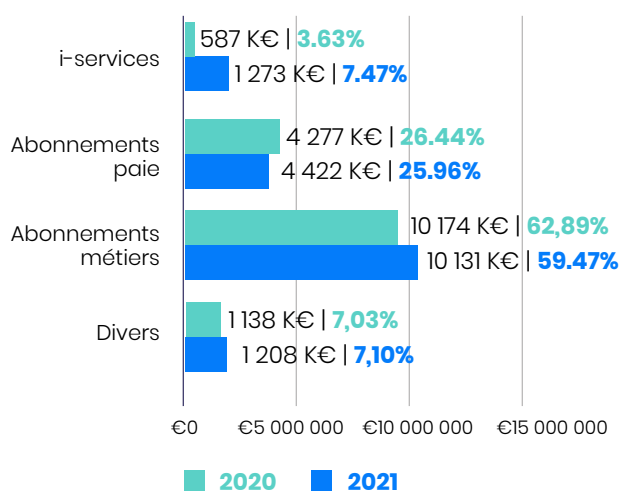
+1.7M€ de recettes globales par rapport au budget prévisionnel 2021.

+1.6M€ de recettes courantes soit **7.67%** par rapport à 2020.

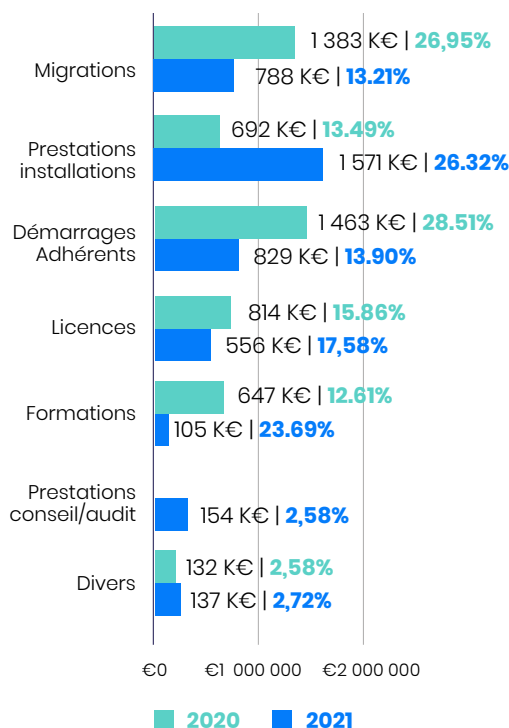
Cette évolution s'explique par la montée en puissance de nos i-services (+ 685k€) ainsi que le retour à la normale de l'activité formation (+766k€ vs 2020). Lancement de l'activité audit/conseil qui aura généré 150k€ de CA sur 2021.



Recettes récurrentes 2019 – 2020

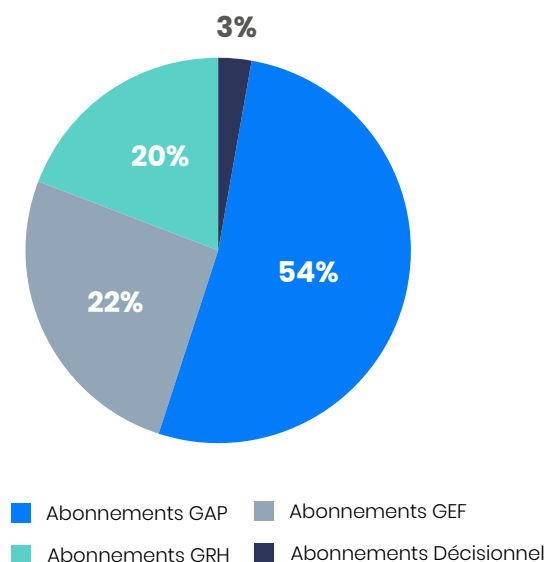


Recettes spécifiques 2019 – 2020

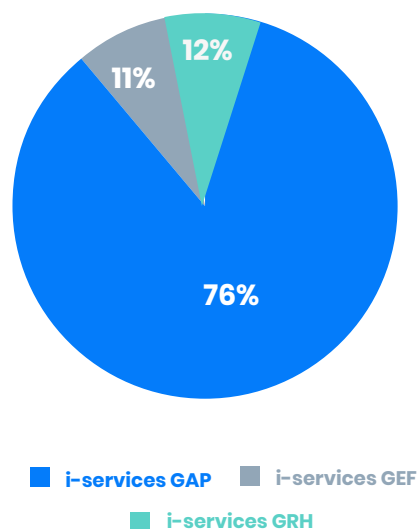


FONCTIONS DE SOUTIEN

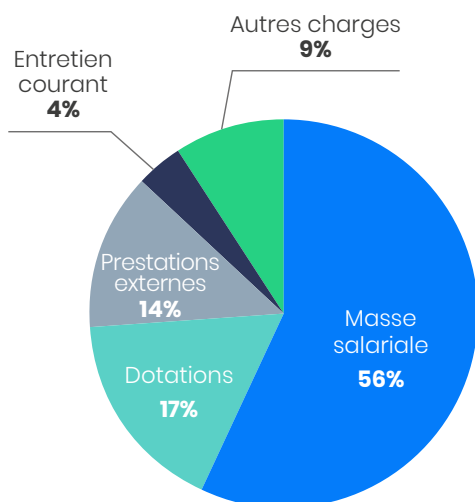
Répartition des recettes des abonnements métier par module



Répartition des recettes des abonnements i-service par module



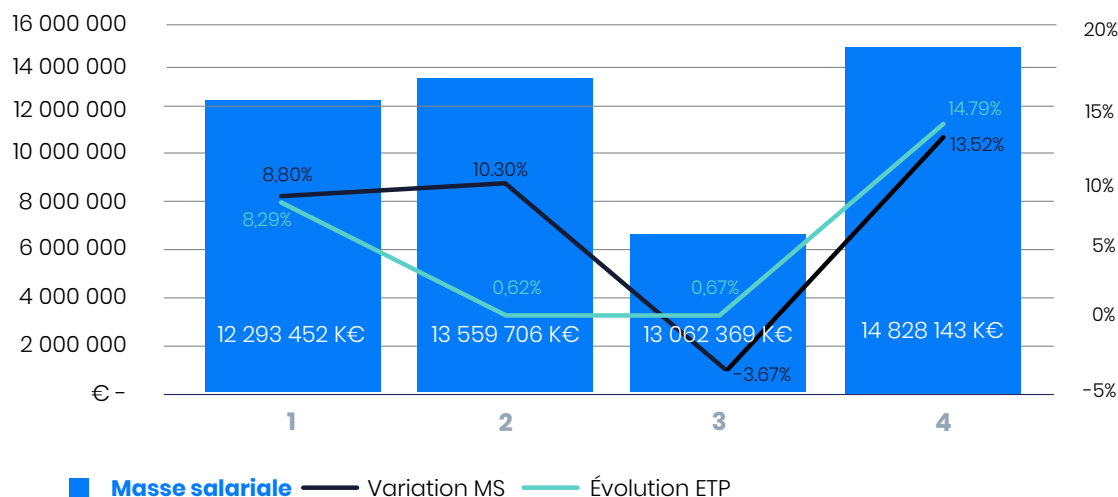
Charges globales 2020 | 23 291 K€



Les charges globales évoluent de **1,2M€** par rapport au budget prévisionnel 2021. Afin de soutenir son plan stratégique baptisé Argonautes, CPage a procédé à de nombreux recrutements (**+31ETP sur 2021**) ayant un impact sur la masse salariale (**+1,9M€ / 2020**).

Le recours aux prestataires externes a également permis de soutenir les développements produits ainsi que la livraison des modules réglementaires tels la DSN.

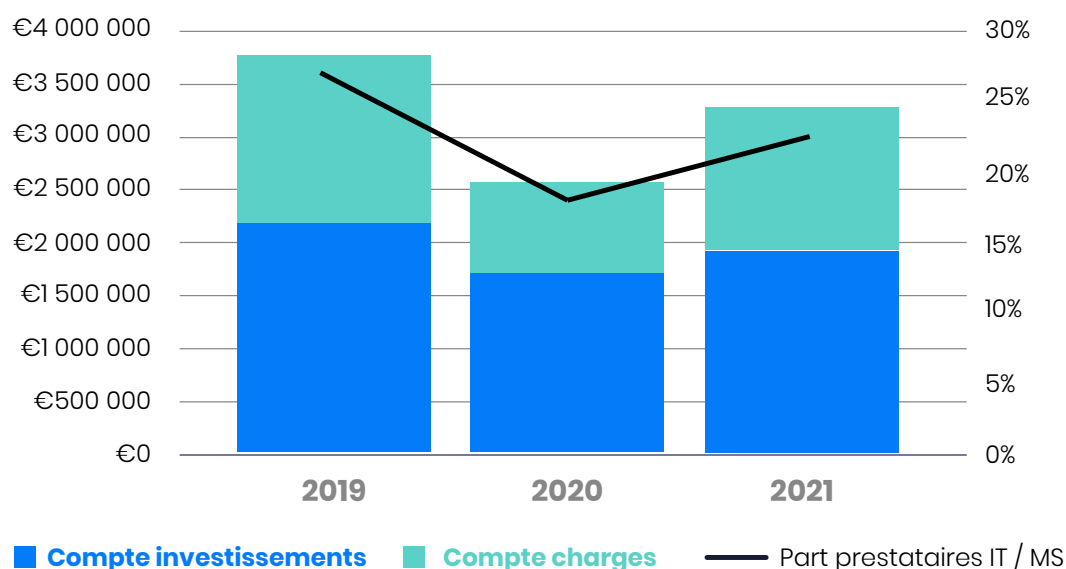
Evolution de la masse salariale en fonction des effectifs (ETP au 1^{er} janvier)



La masse salariale = 55,9% des charges de CPage.

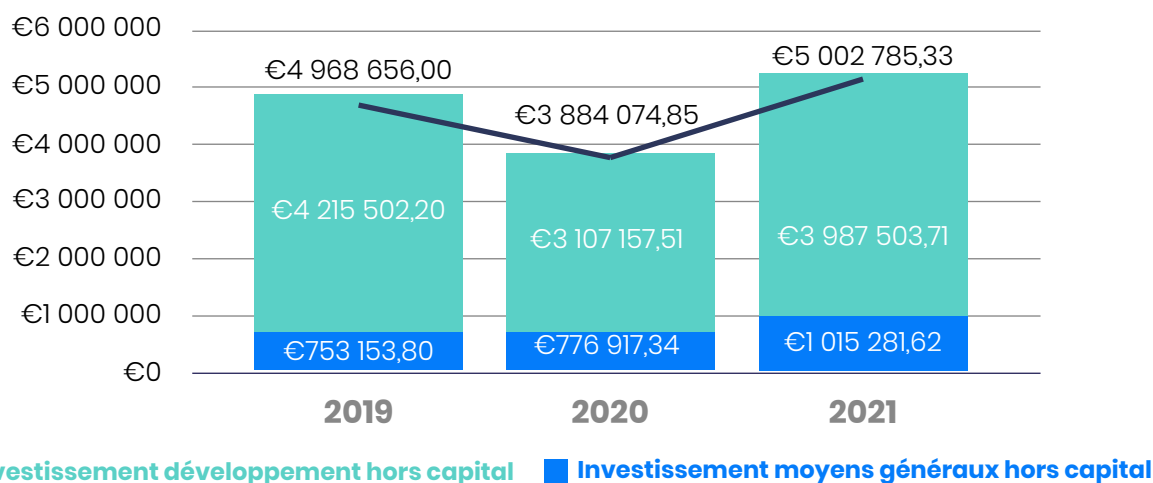
L'évolution des coûts de masse salariale est inférieure à l'évolution du nombre d'ETP mettant en avant la stratégie RH de renouvellement et d'apprentissage. Le poids de la masse salariale sur notre récurrence passe de **81%** à **87%** sur 2021 mettant en évidence une accélération voulue de nos recrutements sur 2021, l'objectif étant de stabiliser ce ratio sur 2022.

Recours aux prestataires externes



Le recours aux sociétés de prestations IT s'est accentué sur 2021 **+ 785k€ / 2020**. Cette évolution s'explique par l'absorption temporaire du réglementaire DSN afin de livrer nos adhérents.

Investissements 2020 | 5 002 785 M€



80 % des développements concernent les investissements logiciels.

CPAGE a mis en service pour **2M€** de logiciels sur 2021 soit **50%** de son en-cours de développement.

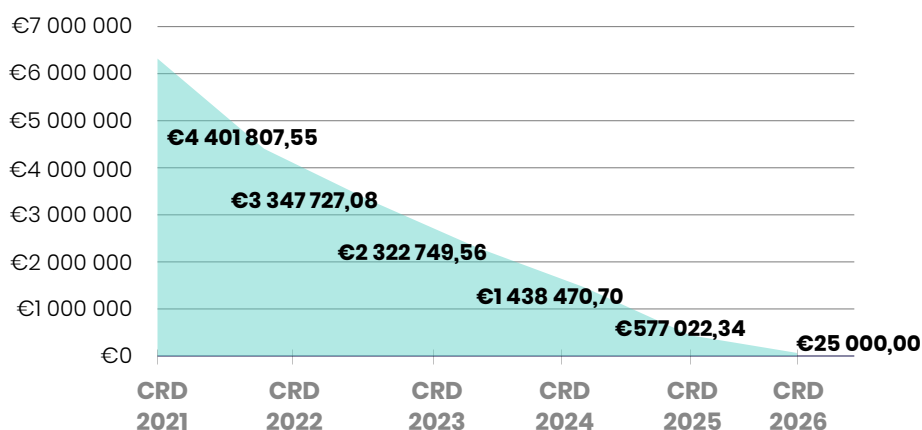
ENDETTEMENT

Ratio d'autonomie financière

6.57 de ratio d'autonomie financière en 2020, contre 4.48 en 2020.

CPAGE a renforcé la couverture de son endettement par ses capitaux propres lui conférant une capacité d'endettement accrue auprès de ses partenaires bancaires.

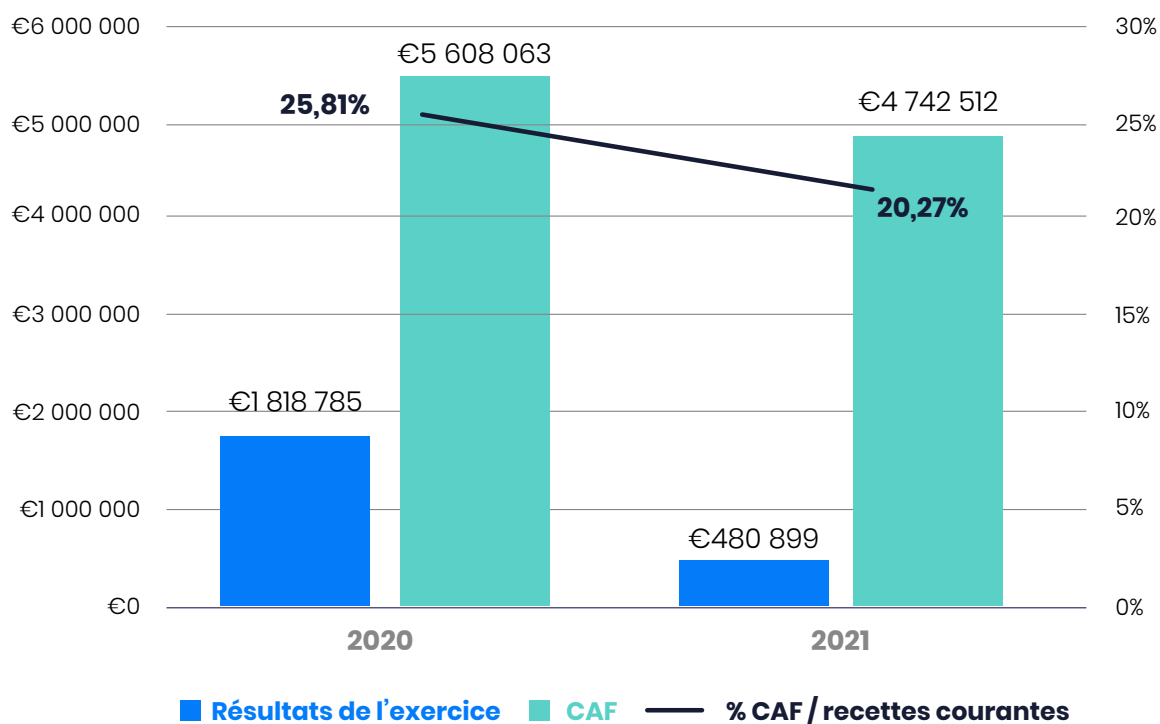
Profil d'extinction de la dette



Le capital restant dû au 31/12/2021 est de **4,4M€**. CPAGE n'a procédé à aucune souscription d'emprunt sur 2021 nécessitant ainsi une capacité d'autofinancement ainsi qu'une structure financière solide. L'absence de souscription est le fruit d'une stratégie de financement à terminaison des développements afin de lier les cycles d'exploitation produits. L'ensemble de la dette CPAGE est à taux fixe avec une durée résiduelle de **4,47 ans** et un taux de **0,78%**.

Capacité d'autofinancement 2020 | 4.7 M€

La CAF 2021 est de **20,27%** des recettes courantes et permet de financer **68%** des emplois de CPAGE.



COMMUNICATION

COMMUNICATION INTERNE

Lancement de la semaine RSE

en collaboration avec les RH

Lancement des vidéos

NOUVEAUX TALENTS

59 vidéos réalisées

Documents graphiques

150 modèles de documents revus graphiquement
Création du logo projet Athéna

Animations durant l'année 2021

Halloween, Noël, le Go HCL, Trophées i-Days Innovation



COMMUNICATION EXTERNE

Médias

21 articles de presse,
12 communiqués de presse,
2 publicités

Commercial

27 webinars,
119 campagnes d'emailings,
12 salons,
23 plaquettes finalisées,
Web design refonte ou enrichissement d'écrans dont le décisionnel,
Campagnes autour de nos partenaires majeurs : **Jouve, Crop&Co, Altagile** et **HCL**.

Ressources Humaines

2ème et **3ème** vidéos «Les métiers de CPage» : le formateur et le support.

FAITS MARQUANTS



Lancement de la plateforme de live et de relays vidéo Streaming



Lancement du réseau social interne Yammer

Lancement d'un audit sur notre architecture de noms de marque et produits

RÉSEAUX SOCIAUX



23 articles de presse
et **reportages audiovisuels**



380 followers
vs 340 en 2020



5 500 abonnés au profil
vs 4 800 en 2020
920 abonnés à la page
entreprise vs 600 en 2020

■ SYSTÈMES D'INFORMATION

OUTILLAGE MULTIMEDIA ET DEMATERIALISATION



Installation d'un **centre d'appel SVII** qui sera en production début 2022 pour **mieux répondre à vos appels**.

Premiers essais de **signature électronique** en interne avant de la déployer pour **faciliter la relation adhérents**.

Mise en œuvre d'une **Plateforme Vidéo** pour mettre **tous les webinaires CPage à votre disposition**.

Lancement du **réseau social d'entreprise Yammer** pour un travail toujours **plus collaboratif**.

CYBERSÉCURITÉ



Vous êtes 100% à avoir migré vers votre nouvel extranet des services CPage et notamment les services de la paie. Vous bénéficiez ainsi **d'un point d'entrée unique parfaitement sécurisé vers vos services CPage**.

Grâce au **passage en SAAS de C2S**, nous vous offrons une **plus grande disponibilité et d'une continuité de service accrue** sur les services de support.

La mise en place d'Olféo à CPage, leader français de la sécurité web, nous permet de renforcer significativement notre **protection face aux logiciels malveillants** lors de nos accès à Internet.

QUALITÉ DE SERVICE

Augmentation de la puissance de calcul de paie avec un **nouveau serveur de paie**.

Maintien des certifications **ISO9001, QHN, Qualiopi**.

Installation et mise en service d'une **nouvelle solution de sauvegarde** pour un meilleur suivi et contrôle de la capacité et surtout **une garantie pour la continuité de service**.

Pour la première fois, un SCHEMA DIRECTEUR DES SYSTEMES D'INFORMATION vient soutenir le plan stratégique ARGONAUTE 2021-2024.



Engagement 1 **MOBILITE** :
Travailler depuis n'importe où
Télétravail, flexdesk, c'est parti pour **plus de flexibilité dans le travail !**

Engagement 3 **SECURITE** :
Maîtriser la Sécurité et la Continuité des services dans les règles de l'art toujours portés vers l'amélioration,
en route vers la norme ISO27001

Engagement 2 **SYSTEME D'INFORMATION** :
Fiabiliser l'information pour mieux décider
Déploiement d'un ERP⁽²⁾, d'un ESB⁽³⁾, de la BI⁽⁴⁾,
vers un **SI plus performant...**

Engagement 4 **GESTION IT** :
Disposer d'une gestion IT à l'état de l'art
Un numérique responsable pour accompagner notre démarche RSE

(2) ERP : Enterprise Ressource Planning (3) ESB : Enterprise Service Bus (4) BI Business Intelligence

Moins d'Incidents internes : **1650 soit 8% de moins** qu'en 2020

Plus de demandes de service : **1530 soit 28% de services rendus de plus** par rapport à 2020.

Environnement de travail : 400

Serveurs 700 soit **14% de plus de puissance** qu'en 2020

Activités outillées **79% soit +11%** par rapport à 2020.



LE PROJET ARGONAUTES

PROJET ARGONAUTES

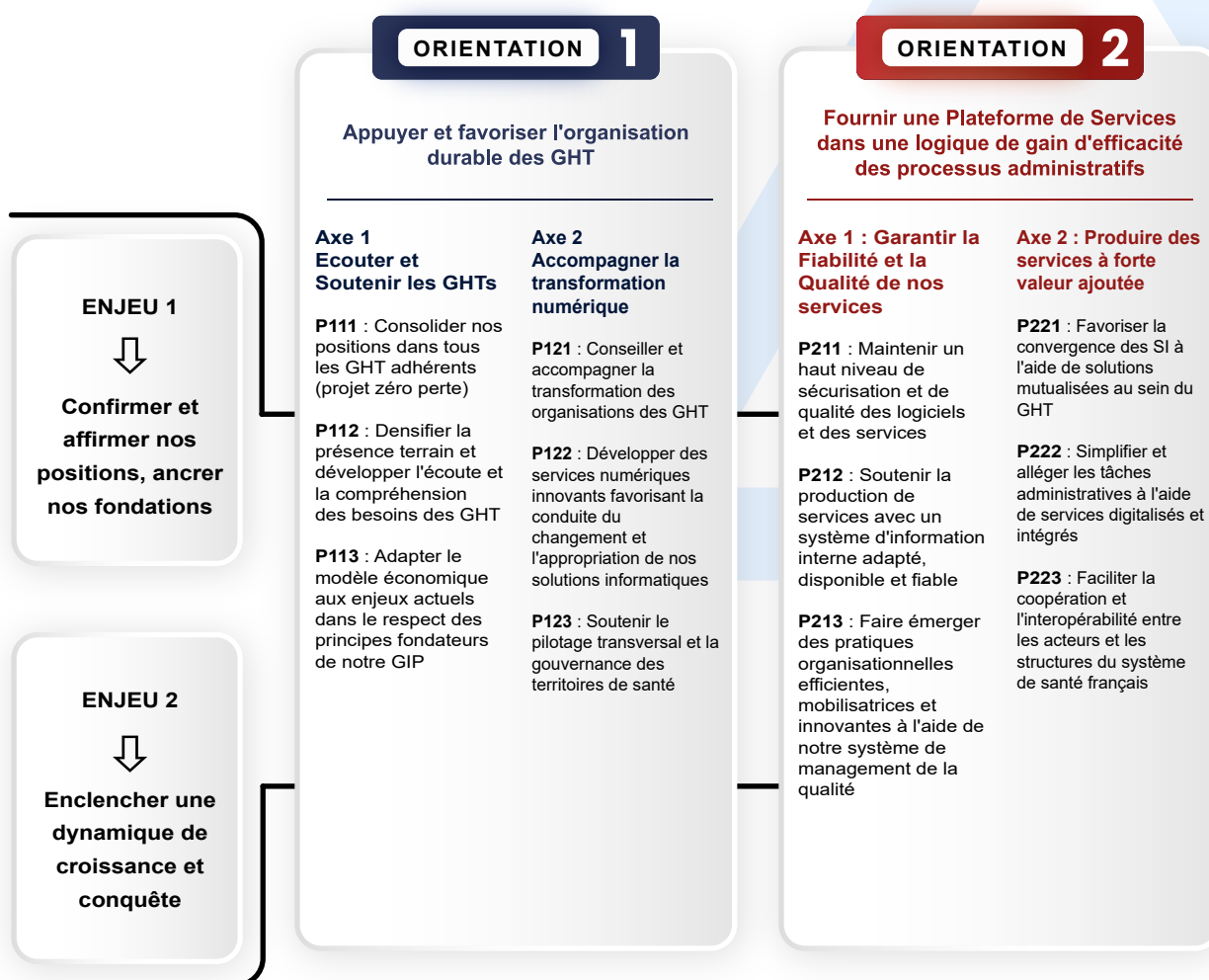
L'année 2021 a été l'année d'élaboration du **5ème plan stratégique du Groupement**. Ce plan, intitulé « **Projet Argonautes 2021-2024** », a été construit par l'ensemble du Comité de Direction de CPAGE, appuyée par des consultants externes en stratégie, et validé par l'Assemblée Générale du Groupement le 18 novembre 2020. L'année 2021 a permis de structurer le « **Projet Argonautes 2021-2024** ».

Le projet Argonautes s'appuie sur deux enjeux forts :

1. **Confirmer et affirmer nos positions, ancrer nos positions ;**
2. **Enclencher une dynamique de croissance et de conquête.**

Cinq grandes orientations ont été déclinées à partir de ces enjeux et encadrent les grands projets du Groupement : L'Orientation 1 « **Appuyer et favoriser l'organisation durable des GHT** » se déroulera sur 18 mois afin de mettre en place dès le début du plan les outils, services et organisations répondant aux enjeux des Groupements Hospitaliers de Territoire. Les premiers renforts sur cet axe interviendront en 2021.

L'Orientation 2 « **Fournir une Plateforme de Services dans une logique de gain d'efficacité des processus administratifs** » se mettra en place en deux temps. Un premier temps qui concerne l'Axe 1 « **Garantir la Fiabilité et la Qualité de nos services** » se mettra en place sur 18 mois. Le deuxième temps concerne le développement des nouveaux produits et services et se déroulera sur les quatre ans avec en 2021 l'évaluation précise des projets et la création du plan d'investissement qui en découle. Une montée en charge progressive des équipes à partir de mi-2021 et tout au long de la durée du plan est prévue.



PROJET ARGONAUTES

Pour l'orientation 3 « **Développer un réseau de confiance** », l'effort se concentre sur la première partie du plan. Les travaux de cette orientation seront conclus par la fin des investissements prévus dans le cadre de la rénovation du bâtiment.

L'orientation 4 « **Doper la marque CPAGE** » est prévue en trois étapes : la première, sur les deux premières années du plan, a pour vocation d'installer durablement la marque CPAGE comme marque de référence des systèmes administratifs hospitaliers ; la deuxième, également sur les deux premières années du plan, engage CPAGE dans la certification ISO 27000 ; enfin, la troisième se déroulera les quatre années du plan où CPAGE s'emploie à être certifié et labellisé dans le cadre de l'ensemble des besoins réglementaires nationaux.

Enfin l'orientation 5 « **S'ouvrir de nouveaux horizons à travers un cycle d'innovation continu** » se déroulera pendant les quatre années du plan avec pour chaque axe deux temps équivalents : un premier temps pour l'élaboration de la méthode qui permettra d'atteindre l'objectif de l'axe sur 12 mois et un second temps pour la mise en place opérationnelle de cette méthode.



ARGONAUTES

ORIENTATION 3

Développer un réseau de confiance

Axe 1 : Les collaborateurs

P311 : Instaurer une culture d'entreprise et une culture managériale, génératrices de confiance, d'autonomie et de performance

P312 : Moderniser les espaces de travail pour accompagner la transformation de notre organisation et répondre aux exigences de flexibilité et sanitaires

Axe 3 : Les partenaires commerciaux

P331 : Dynamiser nos réseaux de distribution

P332 : Favoriser des partenariats afin d'élargir la couverture fonctionnelle de nos offres

Axe 2 : La communauté des adhérents

P321 : Mettre en place une démarche agile de collaboration avec les adhérents

P322 : Faire des adhérents des sponsors de CPAGE en boostant la "satisfaction client"

Axe 4 : Les institutions

P341 : Exploiter pleinement notre bassin géographique, en tissant des liens avec l'enseignement supérieur et le technopôle santé

P342 : Coopérer activement avec les instances nationales et régionales de santé

ORIENTATION 4

Doper la marque CPAGE

Axe 1 : Devenir une marque de référence

P411 : Développer la marque employeur en s'appuyant sur une démarche RSE

P412 : Définir une stratégie de marque pour créer une identité unique et des produits identifiables

P413 : Capitaliser sur nos succès par la mise en oeuvre d'une stratégie de communication dédiée

Axe 2 : Confirmer notre expertise par des certifications et labellisations

P421 : Soutenir la transformation digitale et la protection de nos services et des données, en s'appuyant sur la certification sécurité ISO 27001

P422 : Faire labelliser nos produits et services, avec les labels nationaux en vigueur

ORIENTATION 5

S'ouvrir de nouveaux horizons à travers un cycle d'innovation continu

Axe 1 Développer l'intraprenariat comme soutien à l'innovation

P511 : Faire émerger des idées gagnantes et cultiver la force de proposition

P512 : Incuber des projets internes et externes afin de concrétiser les idées en produits ou services innovants

Axe 2 Assurer une veille active comme levier de solution innovante

P521 : Mettre en place une stratégie R&D favorisant l'accroissement des connaissances et des expertises technologiques et métiers

P522 : Participer et exposer à des salons de l'innovation territoires de santé



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021

www.cpage.fr