



CAIH S

Projet stratégique CAIH 2030

Février 2026

C.A.I.H.
Centrale d'Achat de l'Informatique Hospitalière

Pourquoi un projet stratégique CAIH 2030 ?

Créée en 2014, la CAIH a connu une croissance rapide en termes de périmètre de marchés proposés à ces adhérents ainsi qu'en nombre d'adhérents.

Afin de sécuriser et professionnaliser son fonctionnement, la gouvernance de la CAIH a engagé en 2023 une restructuration importante impulsée par UniHA, et reposant sur un principe d'articulation étroite des deux structures.

Ce projet stratégique s'inscrit donc dans la continuité de cette restructuration afin de ce doter d'un outil prospectif qui donne une vision claire des objectifs de la centrale sur les 5 prochaines années.

A l'image de la gouvernance de la CAIH, l'élaboration de ce projet stratégique se veut participative.

Initié il a quelques mois et accompagné par un cabinet de conseil pour le diagnostic, ce projet a été travaillé avec l'ensemble de l'équipe CAIH, des administrateurs lors d'une après-midi dédiée et des adhérents au travers trois webinaires et d'une adresse mail dédiée ouverte à tous (projetstrategique2030@caih-sante.org)

Ce projet stratégique est donc le fruit d'une concertation large et au plus près des attentes de nos adhérents.

Projet stratégique CAIH 2030 : présentation

Préambule

Principes directeurs de l'association :

- Cible adhérents : structures publiques sanitaires et médico-sociales
- Déontologie
- Modèle économique

Axes stratégiques et ambitions

Axe Adhérents CAIH



Une association au service de ses adhérents - « Améliorer son service aux adhérents »

Axe Offres CAIH



Une focalisation sur les sujets stratégiques – « Montrer une offre lisible et centrer les efforts sur les marchés répondant aux besoins stratégiques avec des approches innovantes »

Axe Organisation CAIH



Une association efficiente « Poursuivre sa transformation interne au service de ses missions »

Projet stratégique CAIH 2030 : préambule

CAIH, créée en 2014 sous l'impulsion de ses 6 membres fondateurs, est une association loi 1901 qui simplifie les achats informatiques et télécoms de ses 2000 adhérents : établissements de santé et structures sanitaires ou médico-sociales/sociales, publics ou privés à but non-lucratif.

Avec l'engagement des experts numériques et achats de ses adhérents ainsi que ses professionnels, la CAIH prépare, propose et pilote des marchés publics répondant à leurs enjeux stratégiques, techniques et économiques.

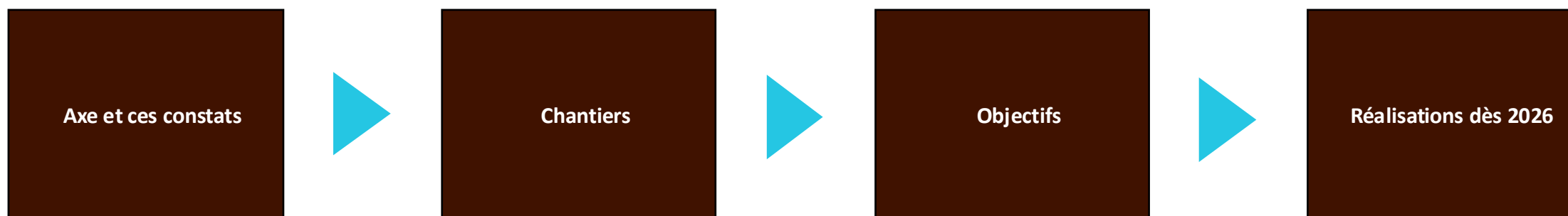
Fort de leur histoire commune, la CAIH et UniHA amplifient leur coopération opérationnelle tout en gardant leurs ADN et gouvernance propres.

Nos pratiques s'inscrivent dans un cadre d'intégrité, de transparence et d'impartialité qui garantit la confiance de nos adhérents, de nos partenaires et de nos fournisseurs. Cette exigence déontologique guide chacune des étapes d'élaboration, de passation et de suivi de nos marchés publics.

La CAIH affirme également un modèle économique volontairement frugal et non centré sur la course au volume d'achat. La cotisation, modulable, est aujourd'hui d'environ 0,5% du volume d'achat. Elle est conçue pour respecter les contraintes budgétaires de ses adhérents et assurer une gestion exemplaire des ressources. Cette frugalité est un choix structurant : elle permet de concentrer l'ensemble de nos moyens sur l'efficacité opérationnelle, la création de valeur et l'accompagnement de nos adhérents dans leurs transitions numériques.

Projet stratégique CAIH 2030 : une démarche lisible pour tous

La structuration du projet stratégique est composée de 3 axes selon la structure suivante :





Axe Adhérents CAIH – 1 ambition et 4 chantiers de mise en œuvre

Axes stratégiques et ambitions

Axe
Adhérents
CAIH



Une association au service de ses adhérents - « Améliorer son service aux adhérents »

Constats sur l'existant en lien avec les ambitions

- Un **taux de satisfaction des adhérents avec des marges d'amélioration**
- La réactivité, la relation adhérents des équipes CAIH identifiées comme perfectibles
-
- Des **relations avec les adhérents à structurer** autour des meilleures pratiques pour plus de proximité :
- **Des dispositifs d'écoute adhérents non systématisés :**
 - Des sondages non systématiques sur la qualité des marchés
 - Pas de baromètre adhérent à fréquence régulière sur la satisfaction globale
-
- La **performance économique, priorité #1 des adhérents**
- Une **communication plus régulière / plus individualisée sur les gains achats** demandée par les adhérents
-
- Les **frais CAIH** ne sont pas assez simples et pas assez lisibles, avec des modèles différents selon les marchés (Elodi, Microsoft, autres),

Chantiers de mise en œuvre des ambitions

1-1 : Construire une relation adhérents forte, avec des engagements de service, ainsi qu'une animation territoriale, par type d'adhérents

1-2 : Refondre le portail adhérents pour offrir de nouveaux services

1-3: Proposer des services permettant aux adhérents de calculer leurs achats, leurs gains et leurs frais sur les segments sur lesquels ils recourent à la CAIH

1-4 : Adapter et rendre plus lisible le modèle de frais CAIH

Axe Adhérents CAIH – 4 chantiers de mise en œuvre : jalons et objectifs



Chantiers

Objectifs

Dès 2026

1-1 : Construire une relation adhérents forte

Priorité

- Systématiser la mesure annuellement de la satisfaction
- Organiser le relais avec les délégation régionales UniHA sur le territoire
- Poursuivre l'implication de nos adhérents dans la construction de nos marchés

- Elaborer début d'année le questionnaire
- Atteindre les 30% de participation à l'enquête et s'approcher des 80% de satisfaction en septembre 2026

1-2 : Refondre le portail adhérents pour offrir de nouveaux services

Priorité

- Se doter d'outils à l'état de l'art
- Récolter les besoins adhérents et anticiper les restitutions par groupement/fédération

- Organiser des ateliers adhérents de collecte de besoin T12026
- Finaliser le cahier des charges T22026 2026 et choisir l'outil pour un pilote T4204

1-3: Proposer des services permettant aux adhérents de calculer leurs achats, leurs gains et leurs frais sur les segments sur lesquels ils recourent à la CAIH

- Automatiser la restitution des données adhérents
Par marché, par volume d'achat, par gain, par nature d'achat

- Réalisation des premiers tableaux de bord à la demande S12026
- Objectif par fédération en fin d'année

1-4 : Adapter et rendre plus lisible le modèle de frais CAIH

- Améliorer la restitution des frais dans l'outil de relation adhérent
- Rendre adaptable les frais

- Lancement d'un groupe de travail sur les frais : simplification et adaptabilité T32026

Axe Offres CAIH – 1 ambition et 6 chantiers de mise en œuvre



Axes stratégiques et ambitions

Axe
Offres
CAIH



Une focalisation sur les sujets stratégiques – « Centrer les efforts sur les marchés répondant aux besoins stratégiques avec des approches innovantes »

Constats sur l'existant en lien avec les ambitions

- La **lisibilité et la simplicité d'accès à l'offre** sont jugées **insuffisantes** par les adhérents
- Des thèmes stratégiques correspondant à des besoins adhérents et à prendre en compte pour structurer l'offre CAIH; comme par exemple :
 - La **souveraineté et la réduction de situation de dépendance** à certains fournisseurs (co-financements études / risques), gestion de crise
 - La **poursuite de la mutualisation inter-structures**, avec la constitution de SI de GHT, ou de grappes d'établissements dans le médico-social, ou de structures d'exercice coordonné dans le libéral,
 - Le **développement durable**, avec l'impact croissant du numérique,
 - Le **développement de l'IA** dans la santé,
 - La formation des professionnels au numérique dans la santé
- Tendance de fond sur la distribution dans le numérique** par les centrales d'achats nationales publiques et privées.... à **réinterroger par CAIH** pour offrir plus de simplicité / plus de réactivité

Chantiers de mise en œuvre des ambitions

- 2-1 : Organiser l'offre de marchés CAIH dans un bouquet de services** aux adhérents (court terme), en construisant certaines offres packagées par rapport à des enjeux des adhérents
- 2-2 : Identifier des experts internes et externes sur les thématiques stratégiques** « souveraineté », « mutualisation inter-structures », « développement durable », « IA », « cadrage et études de projets », « formation »
- 2-3 : Conduire une initiative inédite d'accompagnement des adhérents** volontaires dans leur réduction de la dépendance à certains de leurs fournisseurs (diagnostic, ...) conduisant à l'élaboration de retour d'expérience
- 2-4 : Expérimenter un marché incluant une incitation des fournisseurs à l'atteinte des objectifs** métiers des adhérents (satisfaction, gains financiers, etc.) par un partage de risque entre acheteurs et fournisseurs
- 2-5 : Chantier distribution** : cadrer et expérimenter de nouvelles stratégies d'achat aux services de la concurrence
- 2.6 : Chantier Innovation** : mettre en place un **laboratoire d'innovation UniHA** proposant des services à l'ensemble de l'écosystème de la santé autour de l'innovation, **des fonds de financement et des prix innovation**

Axe Offre CAIH – 4 chantiers de mise en œuvre : jalons et objectifs



Chantiers

Objectifs

Dès 2026

Priorité

2-1 : Organiser l'offre de marchés CAIH dans un bouquet de services

- Proposer une meilleure présentation de l'offre
- Faciliter l'accès aux marchés par entrée cas d'usage/solutions
- Mettre en avant les services et les expertises

- Proposer T1 2026 une présentation alternative des offres sur le site
- Proposer des outils pour naviguer dans les offres dès le T2 2026

2-2 : Identifier des experts internes et externes sur les thématiques stratégiques

- Clarifier les experts et les porteurs de marchés
- Faciliter les points d'entrée par besoin

- Ensemble des fiches marchés à jour sur le site avec les interlocuteurs porteurs et suiveurs d'ici fin 2025

2-3 : Conduire une initiative inédite d'accompagnement des adhérents volontaires dans leur réduction de la dépendance à certains de leurs fournisseurs

- Lancer une dynamique pour aider nos adhérents avec une démarche fédérée
- Se doter d'une politique de gestion d'achat de crise

- Lancement Alternative : partenariat d'innovation notifié T3 2026

2-4 : Expérimenter un marché incluant une incitation des fournisseurs à l'atteinte des objectifs métiers des adhérents (satisfaction, gains financiers, etc.) par un partage de risque entre acheteurs et fournisseurs

- Proposer des modes d'achats innovants

- S2 2026 : cadrage avec des adhérents de la thématique

2-5 : Chantier distribution : cadrer et expérimenter de nouvelles stratégies d'achat aux services de la concurrence

- Trouver des stratégies achat permettant de diversifier les offres
- Donner plus de visibilité aux taux d'intermédiation et aux alternatives possibles (et comparateurs)

- T22026 : stratégie d'achat définie avec les adhérents à tester sur un des marchés renouvelés

2.6 : Chantier Innovation : mettre en place un laboratoire d'innovation UniHA proposant des services à l'ensemble de l'écosystème de la santé autour de l'innovation, des fonds de financement et des prix innovation

- Faciliter l'accompagnement des offreurs
- Accompagner nos démarches transverses et trouver des subventions

- Lab'Innovation créé chez UniHA
- Accompagnement au partenariat d'innovation sur 2026

Axe Organisation CAIH – 1 ambition et 6 chantiers de mise en œuvre



Axes stratégiques et ambitions

Axe Organisation CAIH



Une association efficace et des synergies avec UniHA
« Poursuivre sa transformation interne au service de ses missions »

Constats sur l'existant en lien avec les ambitions

- **Une amélioration du fonctionnement de la CAIH à poursuivre** (communication, facturation, gestion des liens d'intérêts)
- Des **synergies entre CAIH et UniHA à exploiter davantage** pour plus d'efficacité (synergies entre SDN et CAIH, mutualisation de compétences / ressources / outils)
-
- **Des tendances de fond autour de la DATA et de l'IA encore peu exploitées au service des équipes CAIH et des adhérents** en s'inspirant des meilleures pratiques ; par exemple :
 - Services de restitution des données aux adhérents / mise à disposition de rapports pré-formatés
 - Mise en place de « data market place » à disposition des adhérents pour collecte / analyse des données achats « à la demande / en self service (ex : utilisation des volumes réels,...) »
-
- Un taux de satisfaction des fournisseurs vis-à-vis de la CAIH pouvant être amélioré
- Des **attentes exprimées par les fournisseurs pour plus de collaboration/d'échanges avec les équipes CAIH**
- Une gestion de la relation fournisseurs à **aligner sur les meilleures pratiques**

Chantiers de mise en œuvre des ambitions

3-1 : Professionnaliser les processus comptables et financiers

3-2 : Construire un **outil de relation fournisseurs** en articulation avec UNIHA et notamment la filière SDN

3-3 : **Mieux exploiter la donnée des marchés**, en organisant trois initiatives pilotes : pour la CAIH / Pour les adhérents / Pour les pouvoirs publics

3-4 : Poursuivre la démarche de **formation et certification à la prévention des liens d'intérêt**

3-5 : Formaliser, encadrer et animer la coopération avec UniHA

3-6 : Optimisation des processus internes

- **Mutualiser certaines activités avec UniHA pour plus d'efficacité**
- **Exploiter les opportunités offertes par l'IA et le RPA** pour rendre plus efficace l'organisation des équipes achats et les services aux adhérents

3-7 : **Mieux communiquer**, avec notamment la publication d'un rapport annuel fin 2026



Axe organisation CAIH – 6 chantiers de mise en œuvre : jalons et objectifs

Chantiers

3-1 : Professionnaliser les processus comptables et finances

3-2 : Construire un **outil de relation fournisseur (vérification des adhésions et données de consommation)**

3-3 : **Mieux exploiter la donnée des marchés**, en organisant trois initiatives pilotes respectivement pour la CAIH / Pour les adhérents / Pour les pouvoirs publics

3-4 : Poursuivre la démarche de **formation et certification à la prévention des liens d'intérêt en lien avec UniHA**

3-5 : Formaliser, encadrer et animer la coopération avec UniHA

3-6 : Optimisation des processus interne avec automatisation (IA /RPA) et synergies avec UniHA

3-7 : **Mieux communiquer**, avec notamment la publication d'un rapport annuel à partir de fin 2026

Priorité

Objectifs

- Apurer l'ensemble du processus facturation et s'outiller
- Lancer une campagne de recouvrement
- Poursuivre la certification des comptes
- Adopter un plan de continuité d'activité

- Comitologie stratégique pour les fournisseurs principaux
- Ajout au projet CRM de la relation adhérent

- Optimiser la récolte des données fournisseurs
- Réalisation des tableaux de bord

- Se doter d'une politique de déontologie rigoureuse et transparente

- Régulariser et structurer les liens de coopération entre CAIH et UniHA

- S'emparer des nouvelles technologies pour moderniser nos processus de passation de marché mais aussi de gestion de l'association

- Structurer la récolte des données et s'outiller
- Créer des supports de diffusion adéquats à l'ensemble de ces données

Dès 2026

- Processus facturation rénové
- Prélôture anticipée
- >1M recouverts en 2026

- Rendez-vous annuel avec le top 10 fournisseur
- Intégration fournisseur dans le portail rénové S2 2026

- Process rénové pour la récolte des données 2025 T1 2026
- Tableaux de bord test CAIH, pouvoir public publics
- T1 2026 pour les regroupements de structure

- Formation annuelle de tout le personnel
- Signature d'une charte individuelle d'ici fin 2026
- Nommer un référent déontologue

- Convention diffusée début 2026
- Point de coopération à l'AG annuelle

- Fin du POC outil T1 2026 et choix SIHA T3 2026
- Chatbot sur les offres sur le site T3 2026

- Publier un rapport d'activité 2026