



RAPPORT D'ACTIVITÉ **2019/2020**  
S'ADAPTER POUR EVOLUER

J'ai vu des hommes périr  
en marchant dans l'eau ou dans le feu,  
je n'ai jamais vu une personne périr  
en marchant dans la voie du Bien.

**Confucius**

- # 5 Préambule du Président
- # 6 Administrateurs
- # 7 Organigramme

## **# 8 PARTIE 1** **Les services à la loupe**

- # 10 L'écoute de l'adhérent : une priorité
- # 11 Une réorganisation opérationnelle de vos projets
- # 14 La formation : s'adapter dans l'évolution

## **# 16 PARTIE 2** **Synthèse des réalisations Mai 2019/Avril 2020**

- # 18 Mai/Août
- # 28 Septembre/Décembre
- # 35 Janvier/Avril

## **# 42 PARTIE 3** **Rapport RSE**





**L**es valeurs héritées de nos fondateurs guident CAHPP depuis sa création. C'est le socle des principes qui régissent nos comportements au quotidien, que ce soit avec, notre environnement, nos adhérents ou même nos collaborateurs. Ces valeurs ont créé les conditions de notre développement depuis plus de 45 ans et nous sommes convaincus qu'elles apporteront encore toute l'énergie positive de notre croissance durable dans les années et les décennies à venir.

Au-delà des mots, nos valeurs reflètent notre détermination à dépasser nos contraintes et nos obligations, qu'elles soient d'ordre technique, logistique, réglementaire ou plus simplement contextuelles. Elles sont les piliers de l'organisation éthique et bienveillante que nous voulons mettre en place.

Nous œuvrons en permanence à proposer des démarches innovantes, à nous adapter aux besoins, à nous réinventer, nous positionner et finalement agir dans le respect des intérêts des établissements de santé, quelle qu'en soit l'activité ou la spécialité.

Nous mettons à profit nos expertises, aussi bien dans le domaine du conseil que de la négociation et du référencement, pour accompagner nos adhérents dans la mise en œuvre de stratégies efficaces et opérationnelles, tout en gardant à l'esprit en permanence qu'une entreprise évolue au sein de la société dans son ensemble.

Nos valeurs en définitive sont relativement simples :

- . Dans chacune de nos décisions, dans chacun de nos secteurs d'activités, nous gardons en tête que l'indépendance est le fondement de notre état d'esprit autant que notre raison d'être. Dans nos missions du quotidien, nous agissons en professionnels indépendants, c'est notre identité.
- . Nous croyons en la responsabilité, dans nos actes personnels et professionnels. Nous sommes attentifs à l'impact de notre travail sur nos adhérents, les fournisseurs, mais aussi de manière plus large sur notre environnement économique et social.
- . De même, l'intégrité est le socle des relations que nous entretenons et développons avec nos adhérents et avec chacune de nos parties prenantes.

. Dans toutes nos missions, nous voulons offrir à nos adhérents et fournisseurs les conditions de services les plus optimales. La qualité et l'excellence technique sont pour nous des objectifs prioritaires, dans tout ce que nous faisons. Par l'innovation et le développement de nos talents, nous voulons répondre à toutes les attentes, voir à les anticiper.

. Nous avons conscience que nos adhérents comptent sur nos « talents » et sur notre expertise. Nos collaborateurs font notre force. Le respect pour chacun et pour ce qu'il apporte à notre leadership est constitutif de ce que nous sommes. A nos yeux, la différence et la diversité sont des richesses. Elles nous offrent des perspectives nouvelles qui renforcent notre organisation.

C'est donc forts de ces valeurs que nous nous adaptons pour évoluer, en inscrivant nos actions dans la continuité, parce que nous sommes tous conscients que le respect de nos valeurs est la garantie des succès à venir.

Cette année encore nous l'avons prouvé, avec l'intime conviction que l'adaptation et l'évolution sont l'affaire de tous, ensemble responsables, avec un regard résolument différent.

Si la période a été particulièrement compliquée à la fin de cette séquence 2019/2020, notre force et notre conviction ont réussi cette avancée de mettre CAHPP en mesure de faire admettre sa nécessité.

Nous avons été présents, actifs, indispensables, force de proposition et de règlement d'un maximum de difficultés.

Notre participation est reconnue, même si, comme tous, nous avons souffert de la situation.



**Yvon BERTEL-VENEZIA**  
Président Directeur Général



**1 | Yvon Bertel Venezia - Président Directeur Général**

**2 | Rémi Bouvier**  
représentant Groupe GAM - CMC St Etienne - St Etienne (42)

**3 | Michel Deleflie**  
représentant la Clinique S<sup>te</sup> Clotilde - S<sup>te</sup> Clotilde (Réunion)

**4 | Jean-Pierre Deymier** (Directeur général délégué Outre-Mer et Corse)  
représentant la Résidence les Mimosas - Albi (81)

**5 | Jean-Loup Durosset**  
représentant l'Hôpital Privé de l'Est Lyonnais - St Priest (69)

**6 | Jean-Jacques Elledjam**  
représentant la Croix-Rouge française - Paris (75)

**7 | Lamine Gharbi**  
représentant la Clinique Pasteur - Pezenas (34)

**8 | Pierre Maurette Perrucat**  
représentant la Polyclinique St Roch - Montpellier (34)

**9 | Patrick Ribes**  
représentant le Centre Hospitalier Privé de St Grégoire - Rennes (35)

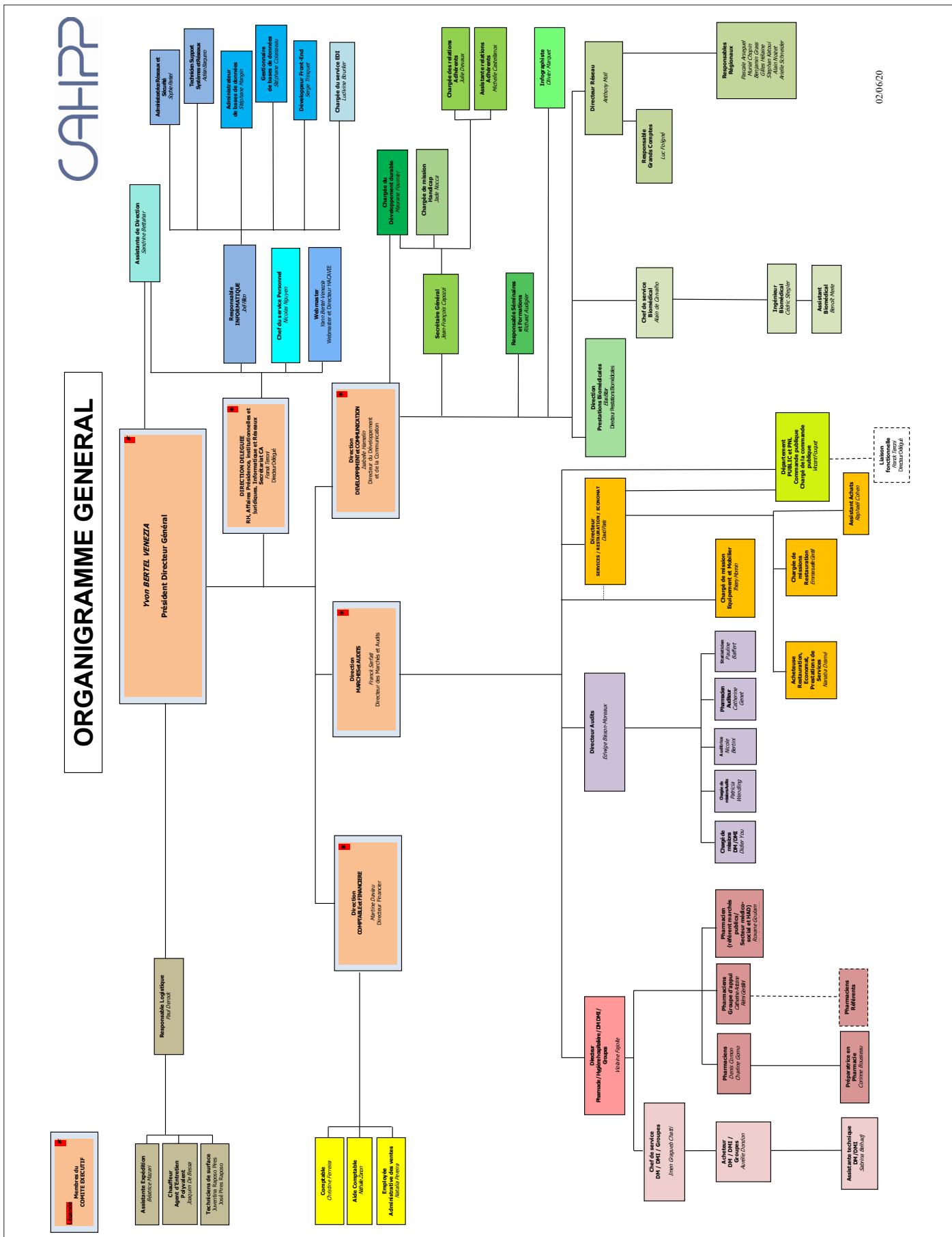
**10 | Jean Rigondet**  
représentant la Clinique du Vivarais St Dominique - Aubenas (07)

**11 | Christophe Sadoine** (Directeur général délégué)  
représentant la Clinique de la Mitterie - Lomme (59)

**12 | Jean-Paul Varichon**  
représentant HAD Soins et Santé - Rillieux-la-Pape (69)



organigramme







# LES SERVICES À LA LOUPE

*Les services à la loupe*



# L'ÉCOUTE DE L'ADHÉRENT : UNE PRIORITÉ

Parce que nous avons conscience que les adhérents constituent la raison même de notre existence, et que leur fidélité conditionne notre avenir, notre démarche d'écoute intègre la voix de l'adhérent dans toutes nos activités. Ainsi aux moments les plus durs du COVID 19, jamais nous n'avons été aussi proches de nos adhérents, par téléphone, visioconférence, lettres d'informations, développements de produits...

Cette démarche d'écoute repose dans un premier temps sur les départements fondamentaux qui sont en contact permanent avec nos adhérents et permettent d'identifier tous leurs besoins et attentes et ainsi bâtir un accompagnement personnalisé :

- Le département relations adhérents.
- Le département « réseau ».
- Le département formation/information.



Ces trois départements entretiennent une très forte proximité au quotidien avec tous les interlocuteurs des établissements de santé adhérents d'une part, les services CAHPP bien sûr, et les autres parties prenantes d'autre part.

Ainsi ces trois départements supports ont intégré l'incontournable nécessité d'être toujours au plus proches des réalités du terrain qui est fortement mouvant et complexe.

A tous les niveaux de cette chaîne commerciale, chacun a conscience que cette proximité est atten-

due de la part des adhérents qui apprécient ce type de communication amont et aval à leur égard et les rassurent.

Dans ce cadre notre département « relation adhérents » est un véritable poumon d'information et d'organisation auprès de tous nos contacts, quels que soient leurs statuts dans un processus transversal :

- . Apporte les informations de premier niveau,
- . Attribue les prestations ou services CAHPP dont les adhérents doivent bénéficier,
- . Suit les cotisations et l'actionnariat
- . Assure les relances aux participations des réunions...

Pour illustrer cette démarche, le département relations adhérents c'est :

- . Près de 100 000 contacts généraux annuels,
- . Près de 15 000 contacts phonings de suivis réguliers,
- . Une réponse individualisée pour chaque contact.

Notre équipe de Responsables Régionaux pour sa part met tout en œuvre pour être au quotidien au plus près de tous les métiers des établissements de santé adhérents et engagent toutes les équipes du siège sur de nouveaux défis, de nouvelles pistes d'innovation.

Notre réseau régional s'est entièrement restructuré sur un mode encore plus opérationnel pour garantir une performance optimale en réponse aux attentes des adhérents :

- Renforcer la proximité avec nos adhérents : plus de 3000 établissements visités cette année.
- Promouvoir et développer nos services novateurs, notamment en favorisant l'approche « projets » : Mise en place de réunions de concertation transversales en mode « plans de comptes » qui intègrent l'ensemble des chapitres incontournables :
  - . Marchés d'engagements,
  - . Audits, conseils et accompagnement,
  - . Restauration externalisée,
  - . Projets aménagements et investissements,
  - . Contrats de maintenance et d'externalisation : fluides médicaux, linge etc...

# UNE REORGANISATION OPERATIONNELLE

La réorganisation de nos services a donné naissance à quatre départements qui ont su devenir des piliers majeurs au service des établissements de santé :

- . L'offre « Equipement » centrée sur une gamme de produits et fournisseurs « hors santé » positionnée sur l'hébergement et l'accueil des patients.
- . L'offre « Handicap et dépendances », déployée en partenariat avec l'Association HACAVIE de Lille.
- . L'offre « Biomédicale et Technique » consacrée aux matériels d'investissements lourds, mais aussi à l'accompagnement de projets « techniques » sur les matériels, ou même encore sur des projets d'aménagements.
- . L'offre « Prestations techniques Biomédicales », plus centrée sur la gestion de projets et la négociation sur « l'énergie ».

Au même titre, le service des conseillers a bénéficié d'un audit de restructuration, ayant abouti à une plus forte autonomie dans le cadre d'une fonction de « Responsables Régionaux » qui aborde le terrain dans un esprit constructif et totalement à l'écoute des adhérents.

Au-delà de la prestation « socle » de négociation et de référencement de CAHPP, ces quatre départements apportent une expertise et un soutien dans la gestion de projets opérationnels.

## SUPPORT COMMERCIAL

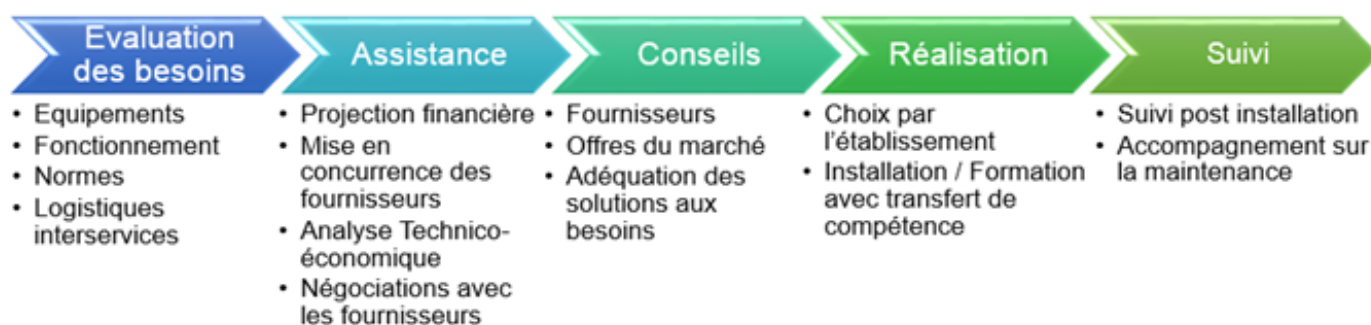
Métier historique de CAHPP de négociation et référencement de produits et prestations au bénéfice de ses établissements de santé adhérents.



## GESTION DE PROJET

Aide au déploiement de projets au bénéfice des établissements de santé.  
Mise en œuvre de la fonction « Conseil et Expertise » dans le cadre de plans d'accompagnement

Cet accompagnement se décline sous une méthodologie commune qui garantit aux structures, qui font appel à nos services, une approche sur mesure de leurs besoins :



# UNE REORGANISATION OPERATIONNELLE

En effet, il s'agit d'étudier au cas par cas, et en fonction du cahier des charges de l'établissement :

- . Les besoins,
- . La compatibilité avec l'environnement et les pratiques,
- . Les possibilités de service après-vente,
- . Les solutions de formation,
- . Les garanties de maintenance préventive et curative,
- . Etc...

Cette méthodologie permet ainsi à l'établissement de gagner une valeur ajoutée immédiate :



En parallèle de ces départements, l'accompagnement « Aide à la maîtrise d'ouvrage restauration externalisée » CAHPP se décline également sous le mode projet « Conseil, accompagnement » où il s'agit de :

- . mettre en concurrence des prestataires,
- . mener des consultations au profit de ses adhérents.

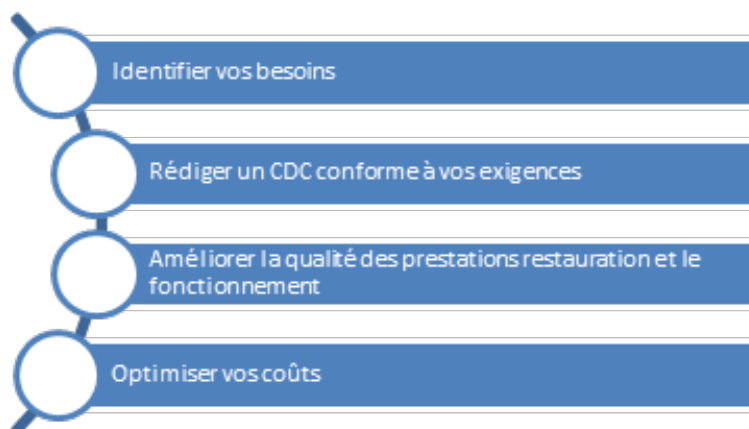
Les établissements concernés par cette prestation sont :

- . Établissement ayant tout ou en partie externalisé leur restauration,
- . Établissement ayant le projet de l'externaliser.

Cette vision induit de ne pas générer de référencement de société de restauration collective, ce qui permet de répondre exactement à la demande de l'établissement ou du groupe en matière d'accompagnement et de suivi.

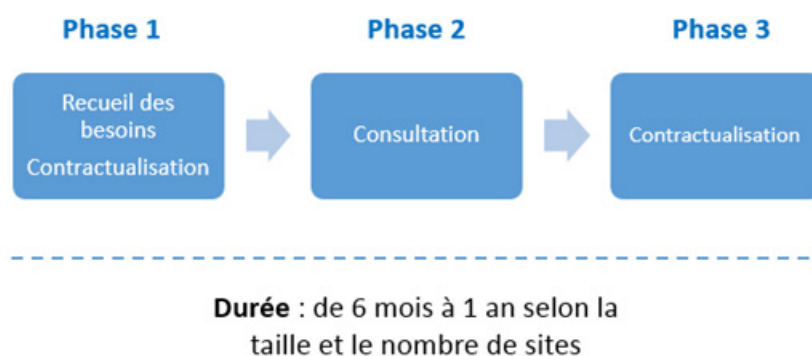
Selon la même méthodologie :

- . L'établissement reste « maître du jeu ».
- . CAHPP agit en qualité d'expert « accompagnant » dans le projet.

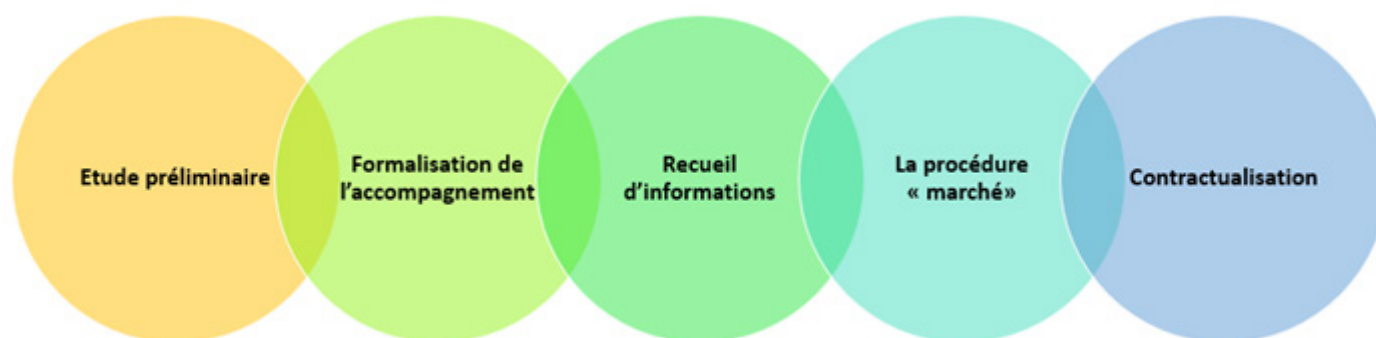




Les étapes de l'accompagnement se déclinent en 3 phases :



Ces phases se décomposent selon les étapes suivantes :



Comme pour tous les projets que nos équipes instruisent, la phase d'initialisation reste un temps très important dans le cadrage du cahier des charges, la définition des besoins pour que l'étude des offres commerciales en soient facilitées, tout autant que les négociations...et ainsi parvenir à un choix final qui correspond exactement aux objectifs initiaux.

Le rôle de CAHPP, ancré dans le secteur pharmaceutique, a fortement poussé sa fonction environnant les cliniques et autres structures avec un département des services volontaires, notamment en restauration.

De nouvelles orientations se font jour vers les médecins, les vétérinaires et l'équipement en général.

# LA FORMATION : *s'adapter dans l'évolution*

Parce que nous avons conscience que la formation est un pilier central de l'évolution des pratiques, et ce quel que soit le métier, nos sessions s'organisent et s'articulent autour de cinq principes forts :

- . S'appuyer sur une donnée contextuelle métier,
- . Prendre en compte les collaborations inter disciplines,
- . Objectiver les problématiques et les questions / répercussions qui en découlent,
- . Etudier les modèles opérationnels et parvenir à des trames adaptables,
- . Favoriser l'interactivité pour en extraire la richesse et la transformer en solution interopérable plutôt qu'en une perspective normalisée.

Ainsi, que ce soit en France métropolitaine ou dans les DROM COM, notre action en matière de formation se décline tant sous l'aspect de l'information que de la formation pure :



## Réunions d'information

Actualisation des connaissances et réflexions sur les thèmes saillants de l'actualité.

## Clubs et Ateliers

Abords de cas pratiques et techniques ciblés sur des problématiques « terrain ».

## Information commerciale « métier »

Restitution des négociations annuelles.  
Evolution des marchés par famille de produits.



## Formation professionnelle continue

Modules de formation professionnelle réalisés en inter session ou à la carte à destination des collaborateurs d'établissements de santé adhérents ou non adhérents.

## Cursus Professionnalisés

Parcours professionnels validants et diplômants organisés en collaboration avec l'Université de Lyon III.

## Prise en charge et éligibilité

- UNIFAF
- DPC

Quel que soit le format de ces rencontres, notre département séminaires et formations a l'ambition d'élaborer des solutions pragmatiques et performantes adaptées aux différents niveaux de responsabilités et de compétences, tant stratégiques que techniques, qui permettent à tous les acteurs impliqués de progresser en toute confiance et d'acquérir les compétences requises pour mener à bien leurs missions.

Le volume d'inscriptions ne cesse d'augmenter avec une base annuelle de 4000 participants, et une satisfaction toujours aussi présente avec un taux avoisinant les 99% de satisfaits toutes thématiques confondues.







# SYNTHÈSE DES RÉALISATIONS

*synthèse des réalisations*





## Handicap et dépendances

L'action du service Handicap et Dépendances s'est organisée autour de quatre grandes thématiques qui lui permettent de piloter une activité de plus en plus sollicitée par nos structures adhérentes :



De même, afin d'apporter des solutions techniques rapides aux besoins, l'offre commerciale a été décomposée en 9 grands univers qui correspondent aux thématiques liées à l'organisation de la prise en charge du handicap au sens large.

Ce découpage apporte des résultats déjà très probants tenant compte du volume de demandes enregistrées sur 2019 avec un taux de transformation très positif dépassant les 50% !

Une collaboration intense avec l'association HACAVIE est mise en place, et nombre de dossiers font l'objet d'analyses communes confortées par l'association de bases de données communes.



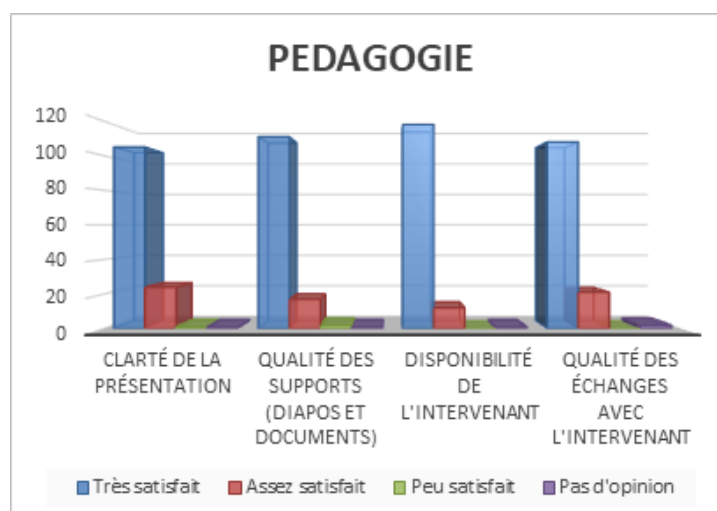
## Séminaires et formations

### Prise en charge médicamenteuse

Une prise en charge médicamenteuse nécessite d'envisager trois points incontournables :

- . Manager les fondamentaux de la prise en charge médicamenteuse et coordonner l'analyse des risques.
- . Identifier et caractériser les erreurs médicamenteuses.
- . Développer une approche qualité/risque pour assurer la sécurisation de la prise en charge médicamenteuse du patient.

Les sessions d'information proposées en collaboration avec le Dr Hélène Gras ont apporté un éclairage sur une thématique toujours aussi complexe, pour la plus grande satisfaction exprimée des participants !



### Focus Maternités

Consciente de l'actualité difficile que vivent les maternités en France, CAHPP lance sa première Commission Spécialisée « Maternités ».

Cette Commission a pour objectif d'apporter un éclairage contextuel sur les pratiques en cours, les solutions à envisager et les partenariats possibles à mettre en œuvre.

Jean Loup DUROUSSET guide cette Commission et ses travaux, fort de son expérience et de son statut d'Administrateur CAHPP.

## Réseau commercial

À la suite de son audit interne, le département commercial organise sa restructuration et son plan de développement :

- . Analyses approfondies des secteurs et ciblage des profils,
- . Redéploiement des équipes par zone commerciale,
- . Redéfinition des postes, des appellations, des objectifs.

Cette mise en application de la stratégie commerciale de la Direction CAHPP se traduit par un séminaire de cadrage qui permet de positionner une marche en avant plus structurée et opérationnelle.

## Marchés Pharmacie/DM

Dans le cadre de la réaffectation des marchés traités par nos équipes, le département de marchés pharmacie/DM intègre désormais dans son périmètre d'achats les négociations des DM diagnostics (tests urinaires, bandelettes de glycémie auparavant gérées par le service Biomedical.

## Focus Structures SSR

Avec un nombre de journées totales réalisées qui ne cesse d'évoluer, le SSR se présente comme une réponse concrète à l'évolution de la Société et de ses besoins.

En effet, face au vieillissement de la population et à l'augmentation des maladies chroniques, le SSR se présente comme l'alternative la plus adaptée pour une prise en charge personnalisée efficace.

CAHPP a naturellement mis en place la Commission SSR pour mener des réflexions de fond sur ce secteur en constante évolution.

Reconnu dans le Secteur spécialisé du SSR, et administrateur CAHPP, Christophe SADOINE dirige cette Commission en qualité de Président.

Ces deux nouvelles commissions (Maternités et SSR) ajoutent à celles déjà en place : dialyse, restauration, formation, développement durable, informatique, HAD, Oncologie, Cardiologie, Handicap.



## Marchés Pharmacie/DM

### Commission HAD

Dans le cadre de son schéma d'activité, CAHPP organise plusieurs Commissions spécialisées qui permettent de réunir l'ensemble des parties prenantes concernées par un domaine spécifique.

Pour CAHPP, ces réunions de réflexions et de prospective permettent également d'aborder :

- . L'actualité du domaine.
- . Les innovations.
- . Les projets développés ou en cours de développement.
- . Les tests éventuels.

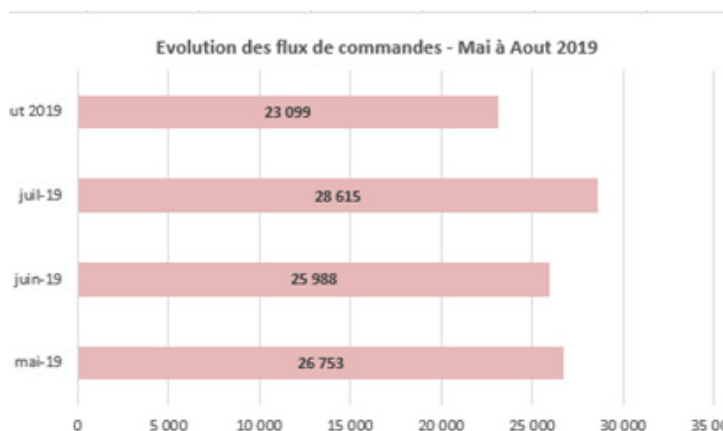
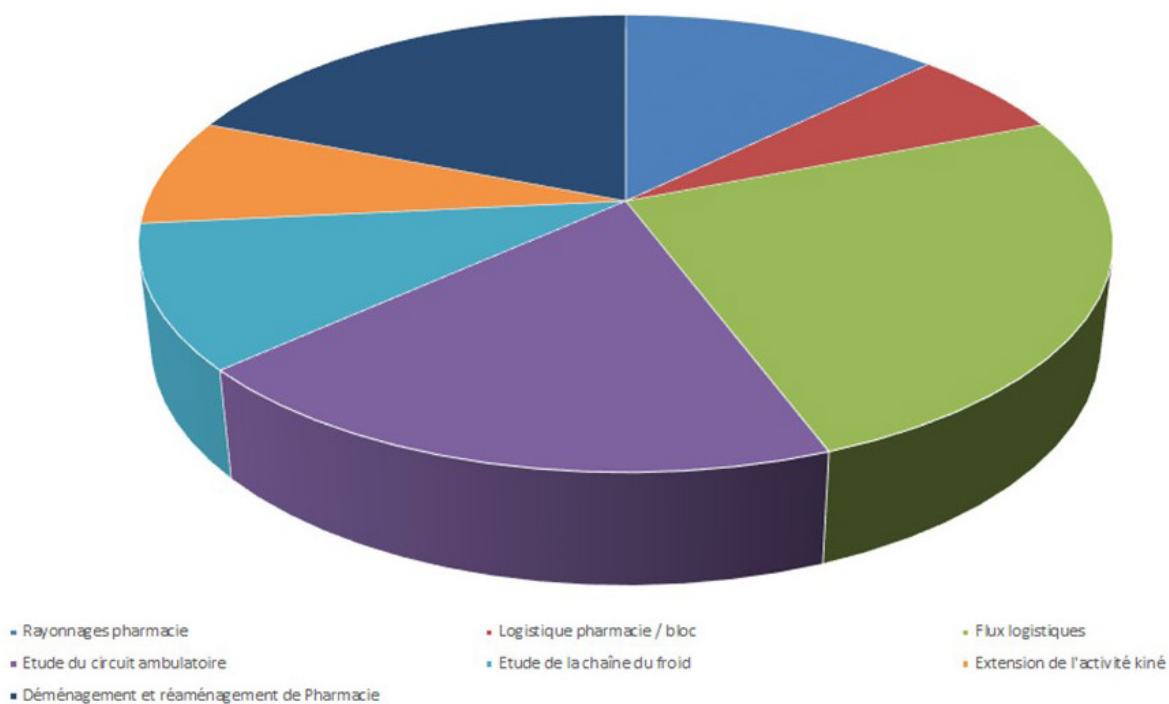
La Commission HAD a ainsi permis de faire un état des lieux synthétique sur un secteur aussi particulier, tout en abordant les données marchés et achats responsables.



## Biomédical

Notre département biomédical est régulièrement sollicité dans le cadre de projets qui font suite aux divers audits menés chez nos adhérents. L'éventail des compétences de nos experts s'élargit et s'adapte au fil des demandes démontrant ainsi la qualité de notre accompagnement.

Suivi des projets biomédicaux suite à audits - Mai à Aout 2019



## Commande EDI

Les volumes de commandes en ligne dépassent désormais régulièrement la barre fatidique des 30 000, preuve de la performance et de la plus-value opérationnelle de la plateforme CAHPP.

En résonance à ce chiffre, il convient de préciser que ces commandes sont générées par plus de 500 structures adhérentes.

## Logistique et reprographie



Le département logistique est une fonction transversale support qui permet d'avoir une véritable flexibilité dans la diffusion des informations auprès de nos différents interlocuteurs.

Il propose aussi de prendre en charge sur devis l'impression des outils de communication des établissements adhérents ou de partenaires.

## Prestations biomédicales/Energie

La segmentation des marchés a dynamisé le recours aux prestations techniques biomédicales.

Ces services proposés par CAHPP touchent autant la négociation de l'énergie que l'expertise métier sur la maintenance et la gestion de projets globaux.

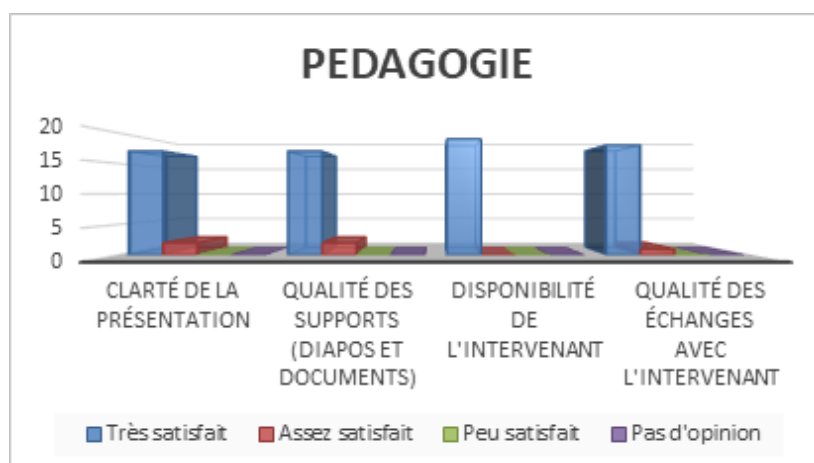
Pour ce qui concerne le marché de l'énergie, plus de 50 établissements ont rejoint le groupement d'achats CAHPP en 2019 et le nombre total des établissements gérés en direct par nos soins a dépassé les 720 établissements.

## Séminaires et formations

### Gestion des facteurs humains

Parce que les établissements de santé sont tous régulièrement confrontés à des processus décisionnels complexes, avec en corollaire des enjeux très importants, il paraissait naturel de faire appel à un pilote de chasse pour étudier les mécanismes de l'erreur et de gestion du stress comme éléments favorisant une prise de décision posée et déterminée.

Les réunions « Gestion des facteurs humains » ont pu apporter un éclairage complémentaire dans ce schéma qui nécessite une prise de hauteur régulière sur les impacts des décisions, une satisfaction unanimement exprimée de la part des participants.



## Marchés Pharmacie/DM

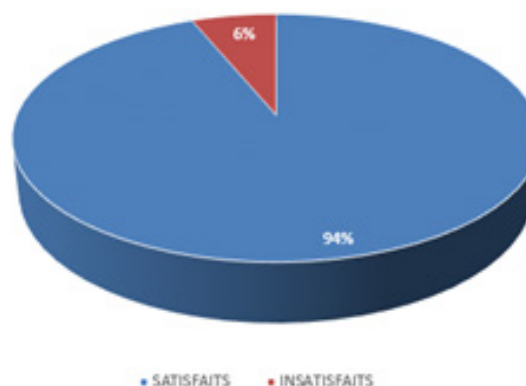
Le département de marchés pharmacie et dispositifs médicaux propose 20 marchés d'engagement DM, Médicaments et Nutrition. Véritable enjeu économique, ces marchés permettent d'optimiser les budgets des établissements tout en garantissant un approvisionnement continu.

## Biomédical

Dans le cadre de son programme d'évaluation et d'évolution, le département biomédical organise une évaluation auprès des adhérents pour définir la qualité de la satisfaction sur la gestion et le traitement des dossiers.

Alors que 94% des personnes interrogées s'estiment satisfaites, le département étudie toutes perspectives d'amélioration pour apporter un service optimal aux interrogés qui n'auraient pas témoigné pleine satisfaction.

Satisfaction du traitement de la demande dossiers biomédicaux



## Séminaires et formations

### Levier managérial au service de la cohésion d'équipe

Dans la continuité des sessions d'information orientées sur la thématique générale du management, la Commission Nationale Formation a fait appel à l'expérience du Dr Christine Passerat Boulade, Médecin consultant expert en management médical et gestion des risques.

L'objectif de ces sessions a été d'envisager le management sous le paradigme du soignant manager qui doit régulièrement mener de concert les démarches de pilotage, de gestion des risques, de situations métier et bien sûr de communication transversale.

Dans cette perspective, la cohésion d'équipe est un facteur clé qui permet au manager d'atteindre l'ensemble de ses objectifs tout en garantissant une sécurité et une maîtrise optimales des process, conformément aux contraintes réglementaires, techniques et administratives, au cœur des obligations professionnelles...de nouveau, une satisfaction totale exprimée par les participants.

## Prestations de services

Le département Prestations de Services CAHPP accompagne les adhérents et apporte une expertise métier dans l'optimisation de vos achats mais aussi des pratiques :

- . Consommation du linge,
- . Rationalisation des produits et des services de télécommunication,
- . Gestion des fluides médicaux, ...

Afin d'apporter une meilleure visibilité sur les solutions proposées le Département Prestations de Services formalise son nouveau catalogue.



## Marchés publics

Les équipes CAHPP préparent le nouveau Marché 2020 :

- . Suivi et relance des nouvelles conventions de mandat pour signature des établissements.
- . Recensement expression des besoins des EPS, aide aux EPS.
- . Allotissement + recherche produits CAHPP sans lot.
- . Préparation Monopoles (fichiers Excel, DCE...).
- . Publication des DCE de tous les EPS + DCE synthèse mise à disposition des fournisseurs.
- . Préparation DCE Monopoles et envoi à tous les Fournisseurs.
- . Publications officielles au BOAMP et/ou JOUE pour remise des offres au 05/09/19.

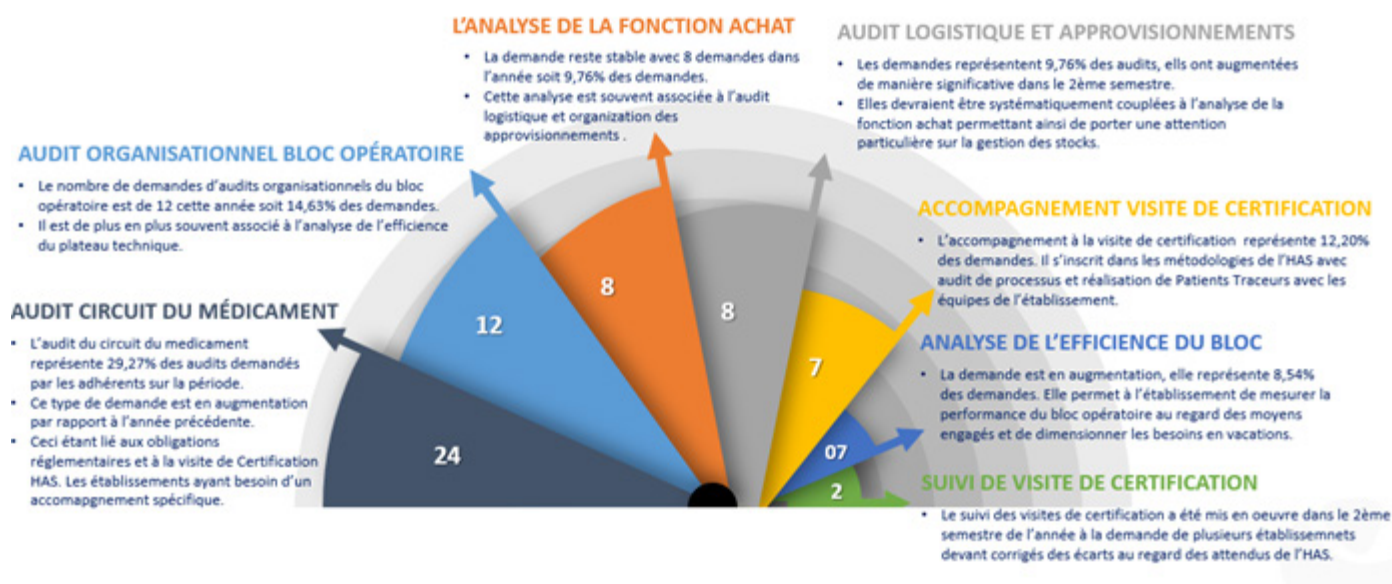
## Marchés Pharmacie/DM

Sur le domaine de l'oncologie, CAHPP est très impliquée depuis plusieurs années. Cette année encore, l'équipe des marchés a mis à jour les stabilités des médicaments, a travaillé à la publication de la revue ON-CONEWS et a réalisé un audit du circuit de l'URCC de Saint Cloud.

## Audits

Les prestations d'audits proposées par CAHPP sont menées par des experts bénéficiant de plusieurs années d'expérience en établissement de santé.

A ce jour, la répartition des audits réalisés est la suivante :



Nos services proposent de nouvelles prestations en complément de ces audits :

### AUDIT ORGANISATIONNEL RH

- Cet audit permet de mesurer l'organisation des unités de soins et des blocs opératoires (analyse de la présence moyenne du personnel/salle).
- Analyse du Taux de mobilisation en fonction d'un planning de référence. Calcul du Taux de mobilisation moyen.
- Réalisation de benchmarking.

### AUDIT CIRCUIT DÉCHETS

- Analyse de l'organisation sur l'ensemble du circuit : de la production dans chaque service jusqu'à la zone de stockage centrale, au regard de la réglementation.
- Cet audit peut être complété par une analyse des coûts.

### AUDIT BIO-NETTOYAGE

- Analyse de l'organisation interne, des pratiques (techniques de bio-nettoyage en fonction de la classification des locaux).
- Évaluation des plannings en fonction de l'organisation.

### AUDIT CIRCUIT DU LINGE

- Analyse de l'organisation du circuit du linge dans sa globalité en fonction du type de prise en charge (fonction externalisée ou traitement en interne). L'analyse porte sur les différentes étapes du circuit (approvisionnement, transport dans les unités de soins, condition de stockage, utilisation et tri, stockage). Si traitement en interne, évaluation du circuit de lavage.
- Cet audit peut être complété par une analyse des coûts.

### AUDIT STÉRILISATION

- Analyse du fonctionnement du service à toutes les étapes de prise en charge de l'instrumentation chirurgicale (de la pré-désinfection au stockage).
- Analyse de l'adéquation RH et activité.
- Cet audit peut être accompagné d'une analyse des coûts si l'établissement réalise une extraction des données.

## Plateforme sécurisée CAHPP

La plateforme sécurisée CAHPP est un outil formidable pour les managers des établissements de santé qui doivent procéder à leurs commandes. En effet, notre plateforme donne accès à une véritable mine d'informations sur les produits et prestations qui ont été négociés par CAHPP, avec bien sûr en parallèle pour chaque fournisseur la notation de notre Indice Vert, référence reconnue en matière de développement durable.

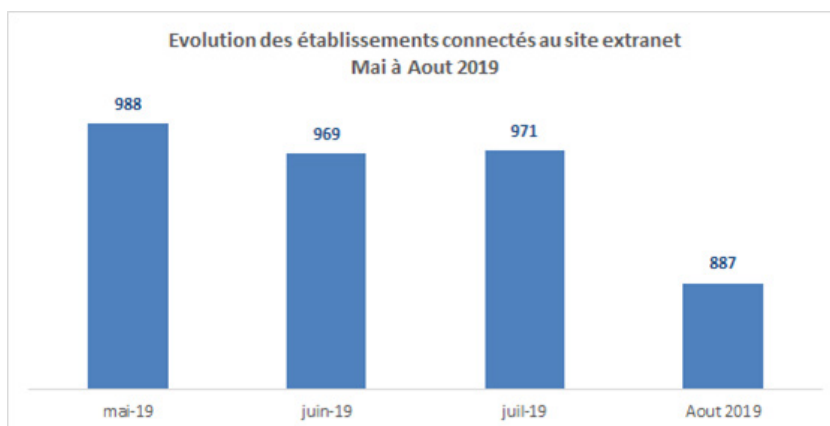
La navigation sur notre plateforme est bien évidemment conforme aux règles de la RGPD :

- Code unique par contact / établissement.
- Données stockées sur serveurs hautement sécurisés.
- Respect strict de la confidentialité et des identités.

Notre outil est modulaire et permet au quotidien :

- . D'avoir des informations techniques sur chaque marché / produit / fournisseur.
- . D'obtenir des informations sur l'actualité réglementaire et normative.
- . De faciliter commandes et transactions.
- . De vérifier les évolutions de commandes.
- . De générer des paniers récurrents.
- . De maintenir une traçabilité.

Plus de 900 établissements se connectent régulièrement en toute sécurité et en toute facilité !



## Prestations biomédicales

L'année 2019 a été marquée par l'augmentation des activités sur la mise en place des contrats :

- . maintenance et performances énergétiques (+15%),
- . maintenance biomédicale (+5%).

Cette année a également permis de souligner une augmentation sur les investissements en chaufferie avec la récupération des CEE (+30%).



## Séminaires et formations

Les troubles musculo-squelettiques (TMS) représentent aujourd'hui l'une des questions les plus préoccupantes en santé au travail. Ils constituent la première cause de morbidité liée au travail, morbidité de surcroît largement sous-estimée par les statistiques de maladies professionnelles, notamment du fait de la sous-déclaration. Ce phénomène n'est pas propre à la France. En 2005, le premier problème de santé imputé au travail dont souffrent les travailleurs de l'Union européenne sont les douleurs rachidiennes, des épaules ou des membres inférieurs, et les TMS occupent la première place des maladies professionnelles reconnues dans plusieurs pays d'Europe.

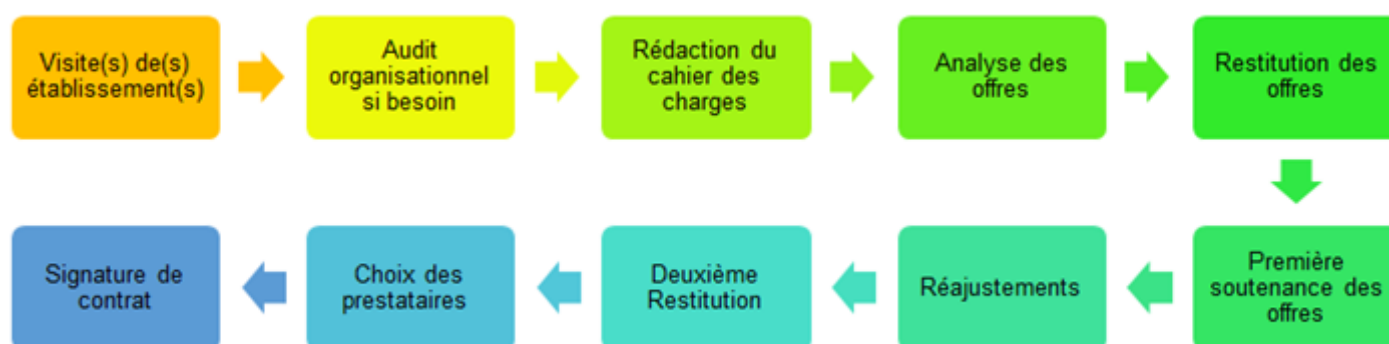
La question des TMS est donc un sujet crucial au cœur même de la prise en charge des patients mais également des techniques professionnelles où la manutention des résidents en établissement expose les soignants à des risques élevés de lésions.

L'apprentissage de techniques d'accompagnement et de stimulation spécifiques et l'utilisation d'aides techniques adaptées sont reconnus comme des éléments essentiels d'une politique conjointe de prévention des TMS et de la perte d'autonomie des résidents...thème démontré avec brio lors des réunions que nous avons proposées en collaboration avec la Société EFFICIOR.

## Aide à la maîtrise d'ouvrage Restauration externalisée

CAHPP a apporté son expertise à de nombreuses structures, indépendantes ou regroupées, dans le cadre de son accompagnement « AMO Restauration Externalisée ».

Forts d'une démarche méthodologique opérationnelle et objective, nos services apportent un éclairage d'expertise inégalée sur des solutions techniques performantes.



Quelques exemples ci-dessous des structures pour lesquelles nous avons réalisé un accompagnement :

- . Fondation Vincent de Paul.
- . EHPAD Saint Joseph.
- . EHPAD Saint Gothard.
- . IME le Rosaire.
- . Fondation Diaconesses DR Sud-Est.
- . Union Belge - MAPAD.
- . Institut HELIO MARIN.
- . Hôpital Jean Jaurès.
- . CRF de Villiers sur Marne.
- . MAS Francis de PRESSENSE.
- . EHPAD Saint Jean.
- . EHPAD Les Lauriers Roses.

## Développement/Tech Lab



Dans le cadre de son laboratoire d'innovations, CAHPP tourne son regard vers de nouvelles questions de fond qui jalonnent le parcours des structures de santé :

- . L'image de marque de l'établissement et son attractivité.
- . Les parcours de recrutement et de remplacements.

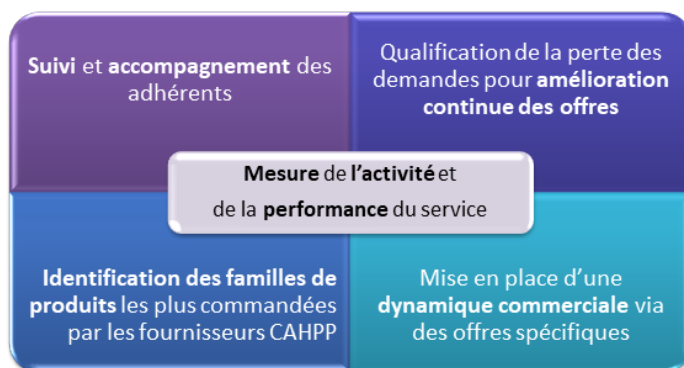
De ce positionnement naît le référencement de trois prestataires qui disposent de toute la méthodologie et de l'infrastructure pour apporter un soutien efficient aux établissements qui en émettraient le souhait.

Ces trois nouveaux partenaires, apportent ainsi une réponse professionnalisée pour :

- . Gérer l'employabilité et l'attractivité,
- . Faciliter les remplacements,
- . Maîtriser la e-reputation.

## Handicap et Dépendances

Alors que le département Handicap et Dépendances renforce son approche et sa méthodologie commerciales, le volume de demandes se voit doublé (plus de 220 demandes !) pour parvenir rapidement en fin d'exercice civil 2019 à plus d'un million d'euros de volume d'affaires traitées !



Dans le cadre de sa démarche d'accompagnement de projets, le département apporte son expertise au travers de projets phares dont notamment :

- Equipement en rails de transfert :
  - . 14 chambres / FAM LA VOIRONS (Croix-Rouge),
  - . 12 chambres / Résidence Les Mimosas,
  - . 12 chambres / EHPAD Regain (Armapad).
- Aménagement de salle snoezelen :
  - . Centre de Réadaptation Saint Julien (Ugecam).



## Projet transversal - Equipement/Biomédical/Handicap

Les équipes CAHPP savent mobiliser leur talent et conjuguer leur expertise. C'est ce qu'elles ont prouvé à la demande de la structure à peine sortie de sol « La Marteraye » pour laquelle un accompagnement complet a été nécessaire sur l'ensemble des aménagements et des équipements.

Pour ce projet d'envergure, les équipes ont suivi une méthodologie pragmatique qui a permis de faire régulièrement des bilans d'étapes en vue de garantir une satisfaction optimale « clé en main ».



## Commission Pharmacie/DM

L'éventail des réflexions menées par les équipes de négociateurs intègre forcément le domaine de la neuropsychiatrie dans son sens le plus large.

La Commission Neuropsychiatrie de Septembre a ainsi permis de faire un tour d'horizon des actualités de ce secteur tout en abordant les données environnementales et des achats responsables.

## Biomédical/Handicap/Equipements

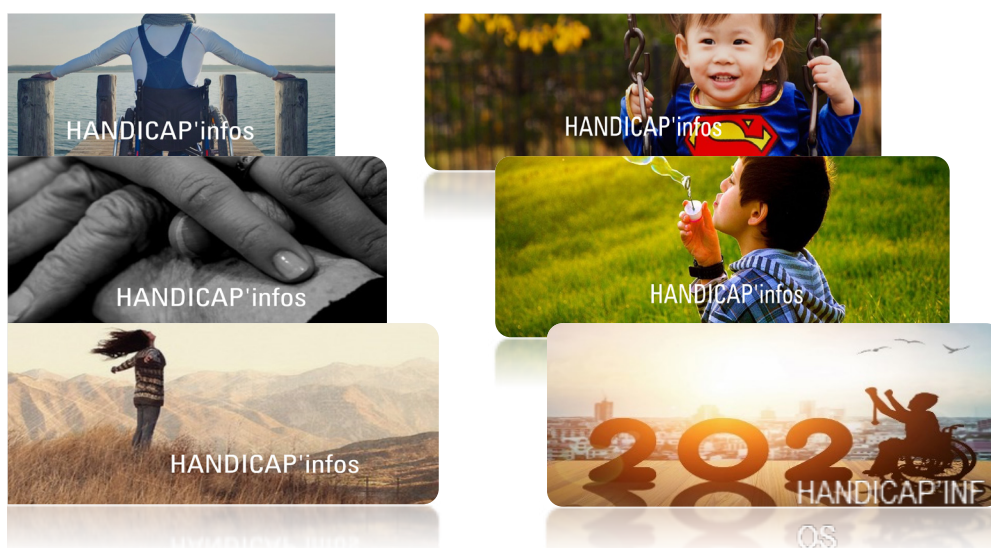
En collaboration avec plusieurs partenaires, les équipes des départements Biomédical, Handicap et Dépendances, et Equipements proposent pour la deuxième année consécutive l'opération « Black Friday », ou plus singulièrement opération de promotions de fin d'année.

Pour être certains de pouvoir profiter de réductions pouvant aller jusqu'à -80% :

- . Établissez votre budget,
- . Anticipez vos besoins et faites-en part à nos équipes,
- . Faites votre liste,
- . Attendez l'information CAHPP spécifique et suivez nos bons plans,
- . Faites vos choix et commandez via « [blackfriday@cahpp.fr](mailto:blackfriday@cahpp.fr) ».

## Handicap et Dépendances

Dans la continuité de la stratégie d'information générale, le département Handicap et Dépendances déploie plusieurs modalités interactives de communication. Dans ce cadre, les newsletter « Handicap Infos » trouvent toutes leurs résonnances en apportant un éclairage sur les modalités CAHPP mais aussi sur l'environnement et l'actualité générale du monde du handicap.



## Prestations biomédicales/Maintenance

### Fondation PARTAGE ET VIE

Mise en place d'un appel d'offre pour la maintenance technique de 100 sites avec un suivi périodique sur la base d'un concept de fonctionnement permettant de fluidifier les demandes et le suivi des interventions.

## Focus sur le DU Pharmacien Manager

Initié en février 2016, le Diplôme universitaire « Pharmacien Manager » conçu en partenariat avec l'IFROSS (Université Jean Moulin Lyon III) est décliné en 6 modules de 3 jours.

Véritable outil de valorisation des pharmaciens, ce diplôme s'inscrit dans la volonté de reconnaissance des pharmaciens, collaborateurs essentiels des établissements de santé et de leurs dirigeants.

La clôture de la troisième édition voit la validation de plus de quarante pharmaciens, tous unanimes sur la qualité de la formation, des intervenants, et sur l'efficacité opérationnelle des méthodes proposées.

La prochaine promotion est déjà en cours de sélection et donnera le jour à de nouveaux projets d'accompagnement et de suivi.

## Marchés Pharmacie/DM - Outre-mer

CAHPP est très présente et active dans les DROM COM. C'est dans ce cadre que nos équipes ont animé deux réunions de marché Pharmacie et DM nos adhérents ultramarins en novembre dernier (1 à Nouméa et 1 à Papeete).

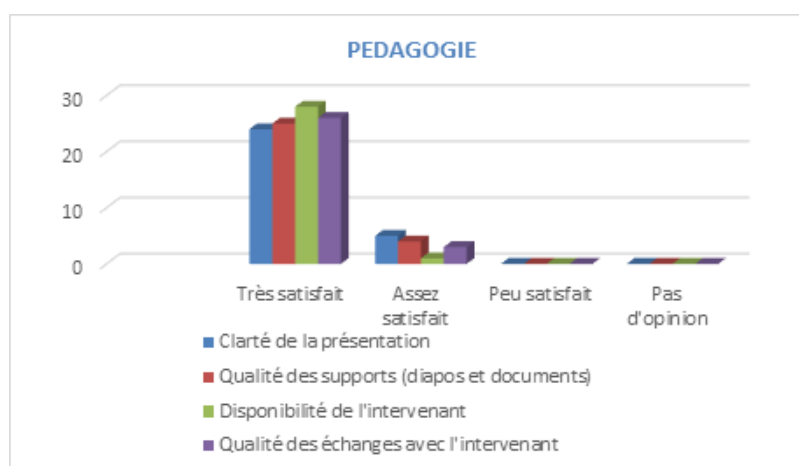
L'action menée sur place a bénéficié avec succès du travail et de l'engagement d'un administrateur délégué pour ce faire en la personne de Jean-Pierre DEYMIER qui a performé le rôle de CAHPP avec quasiment une exclusivité dans nos départements et territoires d'Outre Mer.

## Séminaires et formations

### Manager Samouraï

Les réunions d'information « le Manager Samourai » présentées par Christine BENOIT ont démontré de nouveau l'intérêt d'élargir les paradigmes de réflexions sur un sujet aussi complexe que le management d'entreprise.

Les retours de satisfaction sont unanimes sur ce regard différent appliqué aux structures de santé.



## Informatique



Un des projets importants de CAHPP est le déploiement de son nouveau CRM.

En plus d'une amélioration de l'ensemble des performances traditionnelles, ce système permettra une rationalisation des processus, une fluidification des interactions commerciales et des données adhérents.

Plusieurs réunions en interne permettent d'affiner nos exigences en termes d'ergonomie et de fonctionnalités pour ce projet qui verra une mise en service en juin 2020.

## Audit

La partie conseil de CAHPP propose un accompagnement spécifique qui permet d'appréhender une visite de certification ou une visite de suivi. Une équipe de professionnels est totalement dédiée dans cette action.

Cet accompagnement permet de soutenir les établissements en utilisant les nouvelles méthodes de visite (audit de processus et patient traceur), de s'approprier la méthodologie de la visite dans ses dimensions organisationnelles, techniques et comportementales et répondre aux exigences réglementaires et à celles de la certification des établissements de santé.

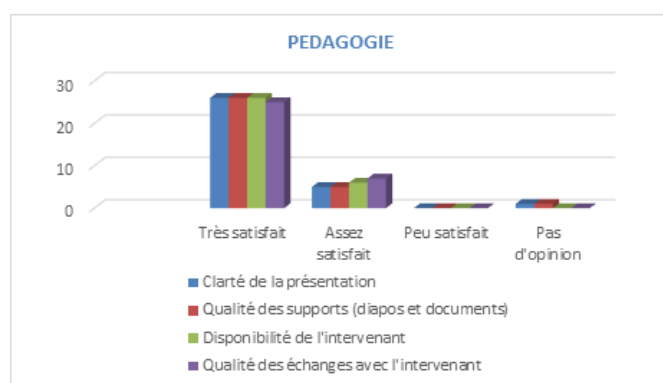
Le recours à CAHPP est constant et aboutit sur le terrain à une adaptation constante des résultats des établissements.

## Marchés DM/Pharmacie

En parallèle des négociations, les réunions de restitution des négociations se préparent. Suite à la grande satisfaction exprimée par les adhérents, les réunions sont désormais déclinées sur 14 journées de réunions dans 22 salles, soit deux réunions par jour le même jour au même endroit.

Cette formule d'organisation permet de réduire l'ensemble des frais de transports et de logistique générale, mais aussi faciliter la communication entre toutes les catégories d'adhérents.

## Séminaires et formations



### Gestion des gaz médicaux

Les gaz à usage médical regroupent l'ensemble des gaz conditionnés utilisés pour la santé des patients.

Trois aspects majeurs sont pris en compte, dans tout établissement hospitalier, pour assurer une continuité absolue dans la distribution de gaz à usage médical :

- . la sécurité pour les utilisateurs des réseaux,
- . la sécurité des patients,
- . la sécurité contre les risques d'incendie.

Cette réunion permet d'aborder la gestion de la sécurité des gaz médicaux sous son axe le plus pragmatique : un succès.

## Prestations biomédicales/Maintenance

### MEDIPOLE SAVOIE (Chambéry) et INSTITUT MONTSOURIS (Paris)

Les prestations techniques biomédicales intègrent des audits spécifiques. C'est dans ce cadre qu'un audit sur la maintenance biomédicale a été mis en place pour les sites MEDIPOLE SAVOIE et l'INSTITUT MONT-SOURIS.

Le plan d'amélioration proposé suite à cet audit a permis d'identifier plusieurs axes d'économie très significatives.

## Marchés publics

Les marchés publics poursuivent le suivi des offres :

- . Réception des offres fournisseurs Marché global (260) + offres Monopoles (70).
- . Création PV d'ouverture Monopoles et offres globales + relance fournisseurs demandes pièces complémentaires.
- . Nettoyage des BPU fournisseurs et intégration dans la BDD.
- . Analyse DD des offres et transmission au service informatique pour intégration.
- . Création des liens informatiques pour la plateforme « publics » et création des nouveaux fournisseurs.
- . Implémentation des publications officielles par adhérent dans l'outil.
- . Traitement des erreurs intégrations, d'allotissement, dossiers fournisseurs invalides, lots invalides, accès aux lots...

## Marchés d'engagements

Notre vocation de Conseil et d'Accompagnement induit de dépasser les clivages des négociations traditionnelles pour apporter des plus-values complémentaires. C'est bien sûr dans ce cadre que chaque département de marché étudie et propose des marchés d'engagements.

Cette année encore, chaque marché d'engagement a été lancé avec le souci :

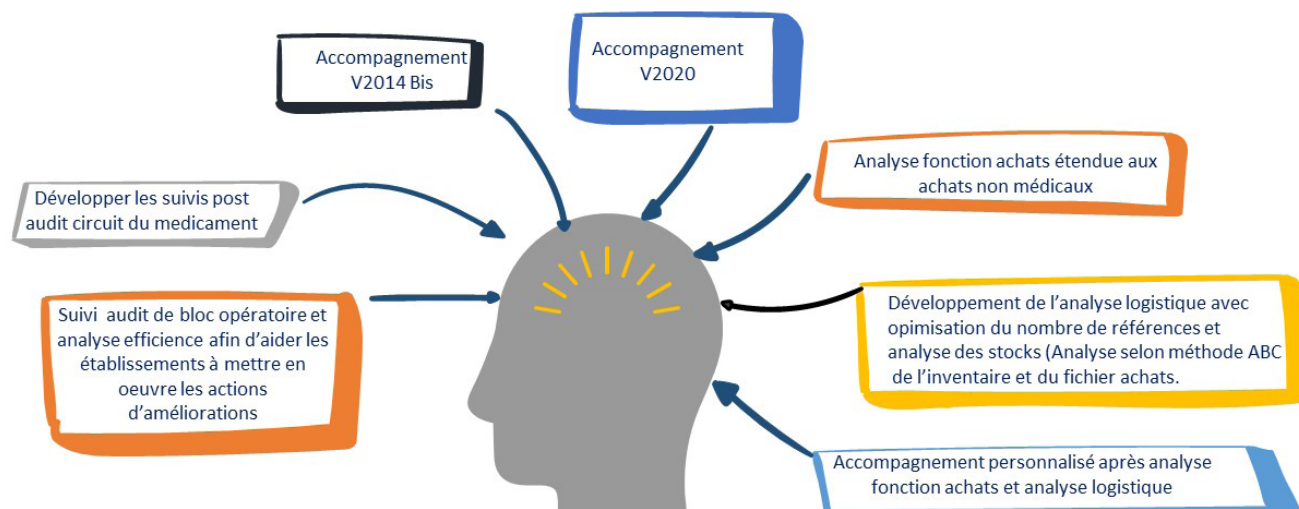
- . De positionner un dialogue compétitif,
- . De garantir un équilibre gagnant - gagnant,
- . De proposer des innovations et des alternatives,
- . De favoriser un consensus et un équilibre commercial.

Des marchés d'engagements ont donc été lancés dans tous les secteurs de marchés et de négociations :

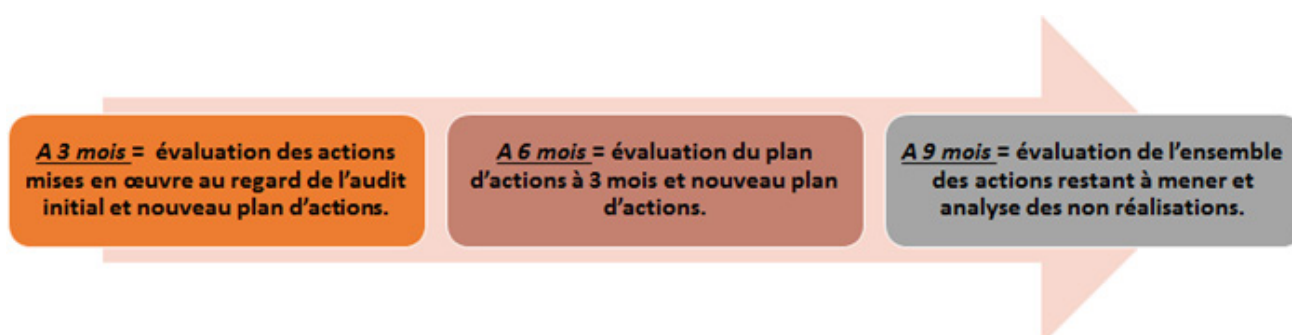


## Audit

Faisant suite aux nombreuses demandes émises par les établissements, nos services élargissent le spectre des audits proposés :

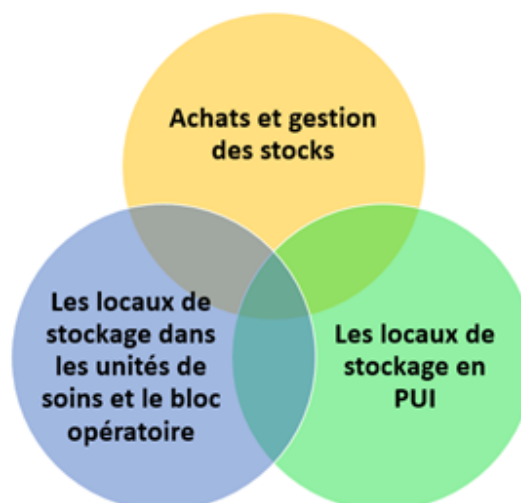


En complément, nos services mettent en place une formule de suivi post audit qui se déroule selon la méthodologie suivante :



Enfin, une offre spécifique est bâtie en collaboration avec le Département Biomédical où CAHPP propose aux établissements un accompagnement dans la réalisation de diagnostics et de plans d'action sur l'approche logistique.

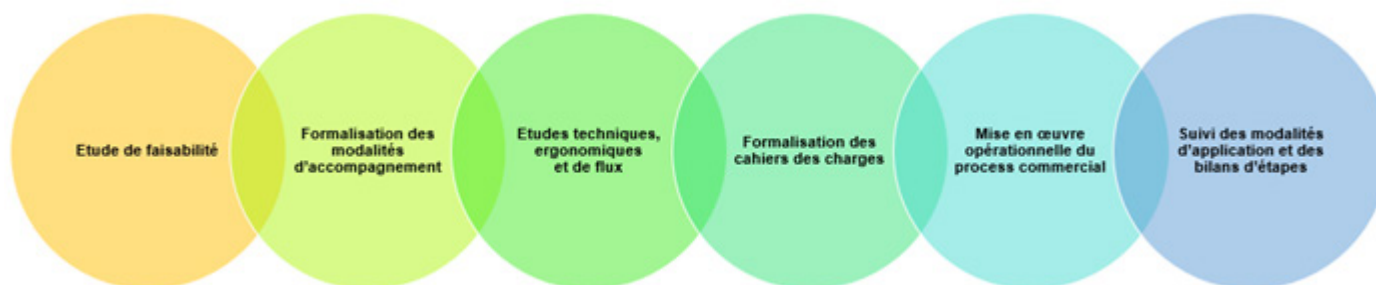
Dans un premier temps, les périmètres d'intervention sont ciblés sur la Pharmacie à usage intérieur (PUI) :





## Projet transversal/Équipement biomédical - Handicap

Dans la continuité du succès de l'accompagnement de la structure « La Marteraye », deux nouvelles demandes de projets parviennent à nos équipes. Ces deux projets de création de structures SSR (SSR Montbéliard (Noalys) et Les Flamboyants / Ile de la Réunion) nécessitent le déploiement de notre méthodologie et de notre expertise pour l'ensemble des aménagements et des équipements.



## AMO - Restauration externalisée

Notre force ? Une équipe organisée et un suivi de projet sans failles à votre service ! Notre expérience nous permet d'apporter au quotidien des solutions concrètes en matière d'aide en maîtrise d'ouvrage (AMO) pour la restauration externalisée.

Forts d'une relation de proximité avec nos adhérents et les divers fournisseurs, que nous considérons comme des partenaires, nous soutenons la participation de chacun des acteurs impactés par le projet.

Notre méthodologie basée sur la personnalisation et l'adaptation, ce qui permet de pérenniser vos projets. Nous intervenons à tous les stades des projets de nos adhérents : depuis la conception, l'initialisation jusqu'à l'aboutissement en accompagnement sur site et/ou à distance.

Ce judicieux mélange de savoir-faire et de savoir-être nous permet de nous positionner en intervenant de proximité et de d'apporter des solutions efficaces et durables.

## Marchés négociés

Les équipes de marchés spécifiques (DM, Ligatures, Hygiène et Nursing) ont procédé à la renégociation complète de leurs marchés au 1<sup>er</sup> mai 2020.

Les tarifs et conditions sont renouvelés pour 2 ans pour les DMI et pour 3 ans pour les marchés Hygiène et Nursing.

## Handicap et dépendances

CAHPP souhaite valoriser les structures qui ont une démarche vertueuse dans le cadre générique de l'inclusion et lance ses Trophées de l'Autonomie.

Ces Trophées sont organisés sur le même format que la Bourse CAHPP ou pas CAHPP avec :

- . Un jury d'experts reconnus.
- . Une présentation de dossier argumenté sur les réalisations déjà engagées par la structure.
- . Une remise de prix pour chaque lauréat.

Partant sur le principe du zero perdant, les prix sont échelonnés selon trois mentions :

EXCELLENCE – BIENVEILLANCE - GENEROSITE

## Prestations biomédicales/Maintenance

### Clinique BEAUSOLEIL (Montpellier) et Clinique CATALANE (Perpignan)

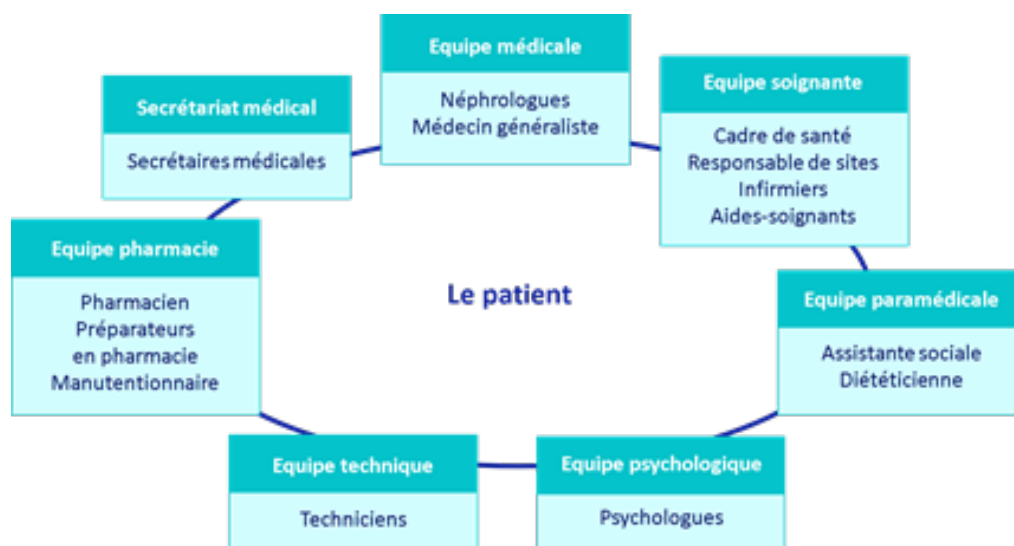
La Clinique Beau Soleil et la Clinique Catalane ont confié aux services CAHPP l'optimisation du budget annuel de leur maintenance biomédicale.

Nos travaux ont permis de générer des économies très significatives qui ont par ailleurs favorisé le recrutement d'un technicien biomédical.

## Marchés Pharmacie/DM

Afin d'être toujours plus réactifs aux contextes de nos structures adhérentes, nos équipes veillent à l'actualisation des connaissances !

Ainsi, la Commission Dialyse a permis d'accueillir le pharmacien de l'ALURAD de Limoges, Mr Karim Dardim pour apporter un éclairage complet sur l'environnement du secteur de la dialyse en complément des données cliniques et techniques.





## Handicap et dépendances



Dans la continuité des projets en cours en matière d'accessibilité et d'inclusion, CAHPP et HACAVIE mettent en place des évaluations fonctionnelles pour les établissements de santé qui souhaitent avoir une vision sur la conformité de leurs structures afin de répondre aux exigences normatives et réglementaires.

Ces évaluations fonctionnelles permettent :

- . Un constat sur les différentes salles et lieux recevant du public.
- . Des solutions d'amélioration vis-à-vis de chaque profil « Handicap ».
- . Un bilan financier des solutions d'optimisation à mettre en place.

## Marchés Pharmacie/DM

Les deux départements, DM / DMI et Pharmacie Hygiène poursuivent ensemble la démarche d'accompagnement personnalisée des groupes :

- . Croix Rouge Française
- . SOS
- . GAM
- . AIRA
- . C2S



L'Hôpital Saint Joseph de Marseille a choisi le partenariat avec CAHPP pour toute la partie médicaments pour une durée de deux ans.

Cette adhésion prouve une nouvelle fois la capacité de CAHPP à interagir avec des structures publiques autant que privées quelles que soient les gammes de références.

## Communication

CAHPP lance une communication spécifique sur les performances économiques que nos services permettent de générer au bénéfice des établissements adhérents.

Ainsi, nos adhérents peuvent avoir une visibilité transversale par département CAHPP des optimisations qui ont été possibles grâce à une parfaite connaissance des organisations des établissements et surtout grâce à l'ensemble des experts CAHPP qui travaillent au quotidien pour chercher les points d'économies pour tous les adhérents CAHPP.



## Marchés Pharmacie/DM

Les biosimilaires sont des médicaments issus de sources biologiques modifiées et obtenus par génie génétique grâce à des organismes vivants « reprogrammés » à des fins thérapeutiques : anticorps monoclonaux, protéines recombinantes et vaccins recombinants.

Ces médicaments sont de même composition qualitative et quantitative en substance active et de même forme pharmaceutique qu'un médicament biologique de référence déjà autorisé en Europe.

Les équipes de marchés Pharmacie ont ainsi mis en place des négociations spécifiques sur deux médicaments biosimilaires d'Oncologie (Trastuzumab et Rituximab) avec de fortes économies à la clé pour les établissements qui ont recours à ces produits.

## COVID-19



Alors que l'ensemble du monde de la santé vit la tourmente liée au COVID 19, toute l'équipe CAHPP est solidaire et s'engage pour apporter un soutien indéfectible aux établissements de santé :

- . Organisation du télétravail pour les collaborateurs.
- . Annulation de toutes les réunions régionales « marché » et mise en place de téléconférences pour les adhérents qui souhaitent une information.
- . Plateforme technique de réponses aux multiples demandes des structures.
- . Négociations complémentaires et recherches de solutions logistiques pour les suivis d'approvisionnement et de supports techniques.

Côté marchés, depuis le début de l'épidémie, l'équipe pharmacie et DM s'affairent à répondre à toutes les sollicitations pour trouver des solutions et alternatives aux EPI et autres besoins en médicaments et solutions hydroalcooliques. Des offres sur les tests sérologiques ont également été négociées.

Deux E-Bref Spécial COVID permettent de faire un point de situation intégrant des témoignages d'établissements, mais aussi de partenaires institutionnels tels que la FHP.

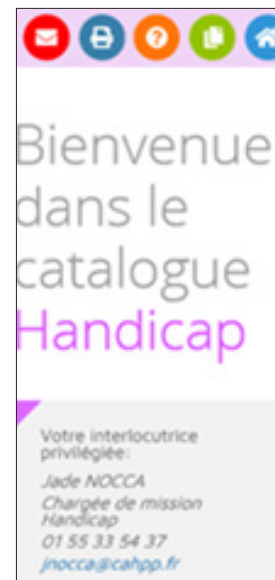
## Handicap et dépendances

Le catalogue en ligne spécifique Handicap et Dépendances est désormais disponible sur la plateforme sécurisée CAHPP.

A l'instar des autres catalogues, cet outil vous permet d'avoir accès :

- . Aux informations, communications et newsletter.
- . Aux tarifs en cours pour les fournisseurs référencés.
- . Aux offres promotionnelles et marchés d'engagements.
- . A notre partenaire Hacavie.

De la même manière, cet outil est à votre disposition pour pouvoir générer directement vos commandes, établir vos paniers et structurer votre démarche achats sur ce segment d'activité.



## Marchés publics

Le département met en place la gestion intégrale de deux appels d'offres pour le CH de Poissy et le GHT LOIRE. Il s'agit ici du traitement des marchés biomédicaux, équipements, dispositifs médicaux et pharmacie avec notamment la préparation des restitutions des appels d'offres en intégrant la partie développement durable.

## Audits

Les audits de la fonction achat CAHPP permettent aux établissements d'évaluer les dépenses PH/DM/DMI sur les 12 derniers mois d'activité. L'objectif de ces audits est d'aider les établissements à porter une réflexion sur les achats réalisés par la PUI.

Ces études permettent de réaliser des gains d'économies par massification, optimisation et évaluation des pratiques (le juste besoin et le bon usage), rationalisation des références, et les marchés d'engagements.

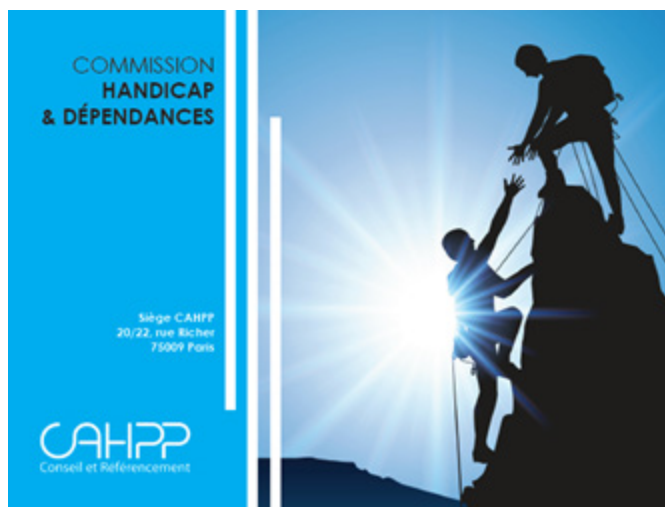
Ces accompagnements peuvent être associés à une réflexion sur la performance logistique (approvisionnements et gestion des stocks). Analyse de l'organisation interne, évaluation de la répartition des rôles dans la gestion des DM et de la fluidité des interfaces.

## Marchés Pharmacie/DM

Face à l'épidémie COVID-19 et à la contrainte d'annuler toutes les réunions régionales de présentations des négociations, les équipes CAHPP ont mis en place en alternative des webconférences.

Ces rendez-vous de audiovisuels ont permis de présenter les évolutions de marché à venir au 1er mai 2020, et qui vont essentiellement concerner les produits d'hygiène – soin nursing et les dispositifs médicaux implantables, mais aussi quelques évolutions à la marge sur les marchés pharmacie et dispositifs médicaux.

## Handicap et dépendances



Parce que CAHPP a conscience que le domaine du Handicap et de l'inclusion au sens large constituent une préoccupation qui touche l'ensemble des établissements de santé, la mise en place d'une Commission Spécifique était une évidence.

Cette Commission poursuit naturellement certains travaux menés en collaboration avec la Commission SSR, c'est la raison pour laquelle Christophe SADOINE en assure également la Présidence.

Au-delà des pistes très larges qui touchent l'innovation, cette Commission mène ses réflexions et investigations sur l'ensemble des solutions techniques et les actualités qui peuvent améliorer les conditions de prise en charge et d'accompagnement.

## Réseau régional terrain

Les contraintes du confinement ont permis à l'équipe Réseau de réajuster son organisation et son mode de fonctionnement, tout en maintenant les relations d'interactivité et de proximité avec nos adhérents.

Ainsi nos équipes ont été le relais de très nombreuses demandes sur les dossiers en cours autant que sur les besoins urgents en approvisionnements, en toute collaboration avec les départements marchés.

En parallèle un cycle complet de formations a été organisé pour enrichir les connaissances sur des domaines techniques spécifiques.

## Site web CAHPP

Suivant notre stratégie transversale de communication, le site grand public CAHPP fait peau neuve.

Entièrement remodelé, et beaucoup plus fonctionnel, ce site a pour vocation de vous apporter toute l'actualité de CAHPP, mais aussi de vous permettre de vous inscrire en ligne à nos sessions d'information.











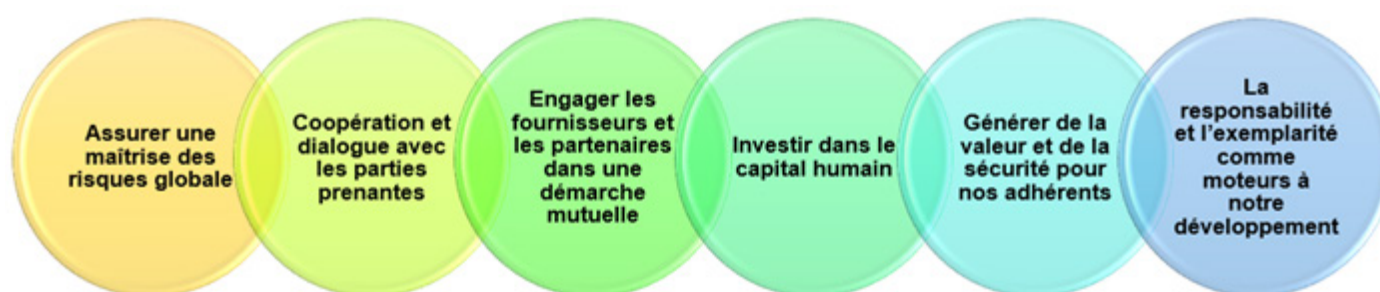




## Eléments d'introduction

Depuis sa création, CAHPP s'est attachée à créer et maintenir des relations partenariales étroites et de confiance avec toutes ses parties prenantes. C'est donc très naturellement que l'entreprise s'est dirigée dès 2009 vers une démarche de formalisation de ses actions en matière de développement durable, s'engageant dans une logique de Responsabilité Sociétale des Entreprises.

Dans cette ligne stratégique, plusieurs projets ont été mis en place en suivant la même philosophie managériale d'entreprise :



La frise temporelle ci-dessous démontre l'implication de toutes les équipes au travers des projets :



## OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



Dans cette continuité, CAHPP adopte pour sa politique Développement durable le programme « CAHPP s'engage » articulé autour de 17 objectifs prioritaires qui entrent en résonnance avec l'accord de Paris de 2005.

Ce programme implique toutes les parties prenantes à tous les niveaux, et positionne CAHPP comme un acteur dynamique incontournable du monde de la santé mais également responsable et vertueux, démarche notamment confortée par sa récente double labellisation THQSE (niveau Argent) et AFNOR RSE « Achats Responsables » / niveau CONFIRME.

THQSE : Très Haute Qualité Sécurité Environnementale

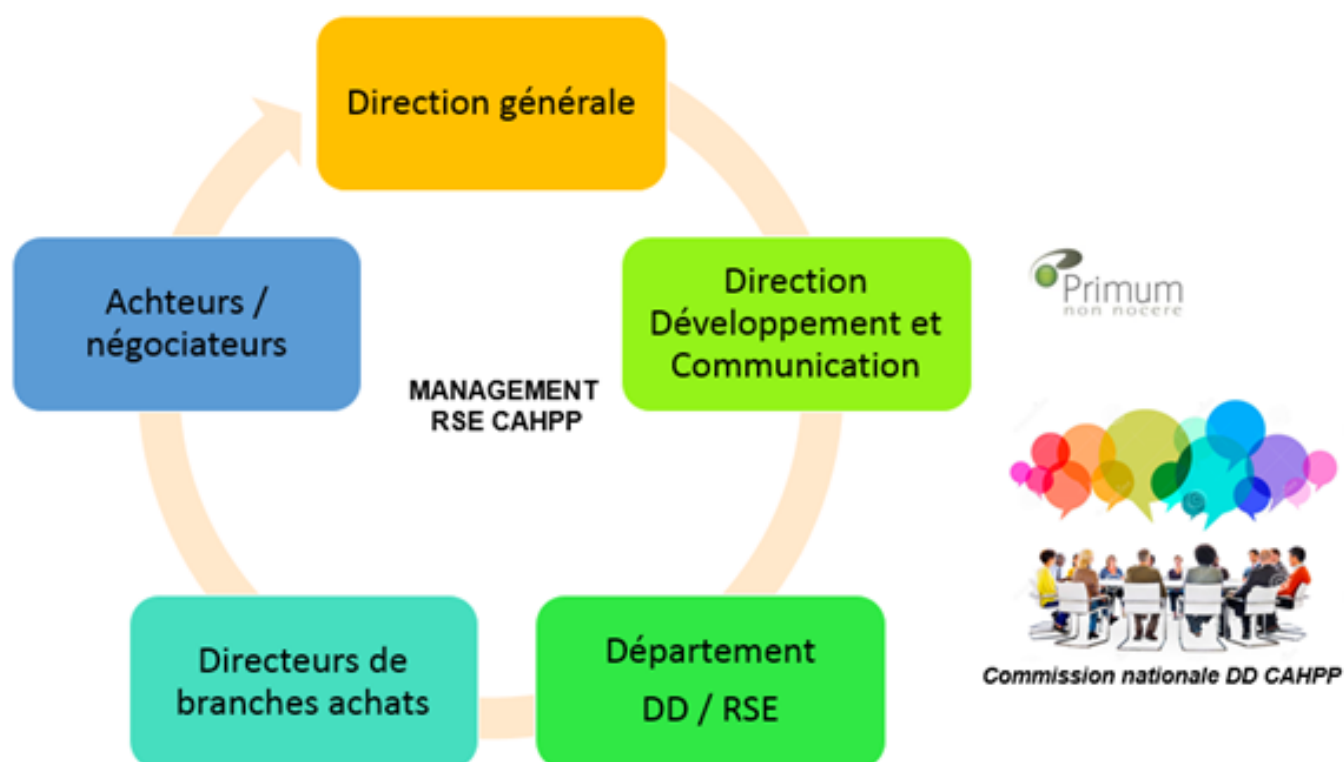
## Éléments de rappel

CAHPP a compris que la RSE est généralement au cœur d'une confrontation entre les intérêts souvent divergents des parties prenantes, mais qu'elle est également au cœur d'une confrontation interdisciplinaire, qui met en scène à la fois les intérêts et les valeurs économiques, juridiques et morales.

Aussi, la vision de CAHPP dans la dynamique de la démarche RSE se veut objectif et pragmatique.

En effet, son management opérationnel intègre :

- . Une vision transversale interne qui implique chaque strate de décision de la Société.
- . Le recours et l'implication de toutes les parties prenantes dans nos ressources internes, mais bien évidemment également auprès des fournisseurs, des adhérents, des institutionnels.



Dans ce cadre, la démarche CAHPP s'articule autour de programmes d'accompagnement et d'incitation, mais aussi d'audit et d'évaluation.

Ces programmes constituent de véritables leviers d'action pour aider les parties prenantes à :

- . Se situer dans la courbe d'évolution de l'actualité de la RSE sur les plans régionaux, nationaux ou mondiaux.
- . Participer à des programmes déjà existants pour dynamiser l'action du plus grand nombre.
- . Accroître son expérience, notamment par la réflexion commune, la discussion, l'échange, et bien sûr l'apprentissage.

Les achats responsables entrent pleinement dans ce champ car ils correspondent à notre cœur d'activité historique et prennent en considération :

## **1 la dimension environnementale : prise en compte de l'impact sur l'environnement,**

- favoriser l'utilisation de substances non toxiques et de matériaux renouvelables lors de la phase de conception du produit ;
- être attentif à la consommation d'énergie, d'eau et de consommables durant l'utilisation ;
- veiller aux modalités de réutilisation, de recyclage et d'élimination du produit en fin de vie.

## **2 la dimension sociale et sociétale : prise en compte des aspects sociaux tels que le respect des droits de l'homme au travail.**

- la dimension économique : prise en compte de l'impact économique des décisions d'achats dans une logique de coût global.

## **La vision « achat responsables » CAHPP**

Pour CAHPP, piloter une politique d'achats responsables se traduit concrètement dans un premier temps par un engagement en faveur du développement durable et dans un deuxième temps d'inciter les fournisseurs qui entrent dans le cadre du référencement.

Dans notre vision, il s'agit notamment de :

### **. Prévenir les impacts sur l'environnement et la santé :**

Cette orientation peut se traduire par l'action de favoriser la production et l'utilisation de produits sans substances toxiques, l'introduction de produits alimentaires biologiques ou même inciter le recours à du mobilier ergonomique et éco-conçu...

### **. Réduire les coûts :**

Nous avons conscience que les produits éco-conçus sont généralement peu consommateurs d'énergie, d'eau et peuvent réduire de façon significative, à l'usage, les factures et les coûts de fonctionnement. De même, pour ce type de produits, les frais de gestion des déchets sont moindres car leur élimination ou seconde vie est anticipée dès la conception.



## . Soutenir les entreprises locales :

Nos équipes d'acheteurs / négociateurs ont conscience que la démarche d'achats responsables est liée à la maîtrise de la provenance des produits et services. En ce sens, CAHPP entend également apporter un soutien à l'achat de biens ou de services « locaux ». Cet axe permet de réduire l'impact environnemental, de créer du lien social et de favoriser l'économie locale, notamment pour la restauration.

Par le cœur même de notre métier de négociation et de référencement, nous avons conscience que la fonction « achats » est devenue en quelques années un véritable levier en matière de progression sociale et environnementale pour tout le monde de la santé.

Dans notre démarche d'achats responsables, nous avons donc à cœur de :

- . limiter les consommations de ressources non renouvelables ;
- . limiter la pollution de l'eau et de l'air, ainsi que les nuisances sonores ;
- . limiter l'utilisation de substances dangereuses pour l'environnement et la santé ;
- . faciliter la gestion rationnelle des déchets.

Cette philosophie d'action se traduit à la fois par notre Politique d'Achats Responsables, mais également par notre politique « Développement Durable »

## POLITIQUE DEVELOPPEMENT DURABLE DE CAHPP

CAHPP a pour ambition d'accompagner et d'aider ses clients dans l'optimisation des choix en matière d'achats et de coûts de produits et de prestations de services pour un meilleur fonctionnement des établissements de santé. Une politique de développement durable pour CAHPP passe certes par l'intégration des critères de développement durable mais au-delà par une vision éthique du métier d'acheteur. Ce champ éthique appelle à une responsabilité de chaque acteur et utilisateur des produits et services commandés.

### > Les sources d'inspiration pour l'action de CAHPP

Afin d'entrer dans la nouvelle économie tel que définie par l'Organisation Mondiale du Commerce qui estime que « le commerce est un puissant allié du développement durable », CAHPP a décidé de s'inspirer des différentes déclarations dont celle de RIO de JANEIRO en 1992 lors du Sommet de la Terre, pour déterminer le sens de son action.

En matière commerciale, l'objectif du développement durable doit permettre de mieux protéger la santé et l'environnement, notamment dans la mise en œuvre d'une évaluation sur ces deux thèmes dans les politiques commerciales.

Plus spécifiquement dans le secteur de la santé, qui représente un acteur économique très important en France, une centrale d'achat a une influence considérable dans les choix financiers des établissements de santé sur l'économie locale et nationale. CAHPP est un maillon important dans la redistribution de richesses...

CAHPP, c'est également des femmes et des hommes qui travaillent quotidiennement et qui reprennent les responsabilités précitées. Il est donc essentiel que dans leurs fonctions et leurs tâches, ils soient sensibilisés aux enjeux du développement durable et mettent en œuvre les objectifs qui en découlent.

### > Le métier d'acheteur et le développement durable

3 principes guident notre politique d'achat responsable :

#### la transparence

Ce principe est important pour une centrale d'achat qui est l'interface entre producteur et acheteur. Elle marque la volonté à l'égard de ses clients et de ses fournisseurs d'agir en conscience et en responsabilité par l'échange d'informations pour améliorer les produits et services proposés en intégrant les préoccupations des générations présentes et futures.

#### l'éco-efficacité

Ce principe oblige à intégrer dans les choix les impacts environnementaux des produits et services achetés. En effet l'efficacité d'un produit ou service ne se juge pas uniquement à sa valeur d'échange ou d'usage, mais également à un nombre plus important de critères tel que le transport, l'emballage, l'élimination, ... et les coûts sociaux, environnementaux voire sociétaux qu'ils peuvent générer à l'acheteur et à l'utilisateur.

#### la globalité

Ce principe oblige à connaître le produit ou le service acheté tant dans sa conception, sa fabrication, son utilisation et sa fin de vie. Les acheteurs doivent tendre vers cette vision globale des produits et services. L'ensemble de ces informations doivent être connues des acheteurs par une évaluation constante aussi bien réalisée en amont qu'en aval. L'approche globale a pour ambition d'améliorer de manière continue le cycle de vie du produit ou du service pour un réel développement durable.

### > Les engagements

La politique de développement durable de CAHPP est une première pierre à la construction d'une nouvelle vision partagée du métier d'acheteur hospitalier. Elle ambitionne d'améliorer en interne et en externe le travail quotidien des professionnels de l'achat.

La mise en œuvre de cette politique et des trois principes énoncés passent par l'affirmation d'engagements avec priorités au vu de l'importance des thèmes posés.

Considérant l'ensemble des éléments évoqués, CAHPP s'engage donc sur les points suivants en matière de développement durable :

#### en externe

- Veiller au respect d'une éthique au service des clients finaux qui sont les patients des établissements de santé ;
- Mettre en place des critères de référencement qui a minima assurent l'innocuité des produits référencés pour l'utilisateur final : le patient ;
- Être à l'écoute permanente de la Société face aux défis que pose le développement durable ;
- Apporter des solutions concrètes pour répondre aux enjeux réglementaires liés au développement durable au travers de notre commission nationale DD ;
- Mettre en œuvre une veille technologique et réglementaire pour acheter en toute responsabilité ;
- Fournir à nos adhérents des outils d'aide à la décision pour des achats responsables ;
- Initier chez les fournisseurs de CAHPP une prise de conscience sur le développement durable ;
- A notre suite, faire s'engager nos partenaires, fournisseurs et prestataires, dans une démarche de développement durable ;
- Évaluer auprès des utilisateurs le coût global de l'achat par la recherche et le développement de nouveaux indicateurs liés au développement durable ;
- Pour mener à bien cette politique, nous appliquons dans nos référencements des prestataires et des fournisseurs 3 critères prioritaires :
  - La composition exacte du contenant et du contenu du produit ;
  - Le taux d'émissions de gaz à effet de serre liés aux livraisons ;
  - Le ratio produit/emballage pour la réduction des emballages primaires et secondaires.
- Nous évaluons nos fournisseurs sur leur démarche de développement durable et engagement environnemental, au travers de l'indice vert (33 questions). Cet indicateur restitue aux fournisseurs et prestataires éligibles une indice positif gradué de A à A++.

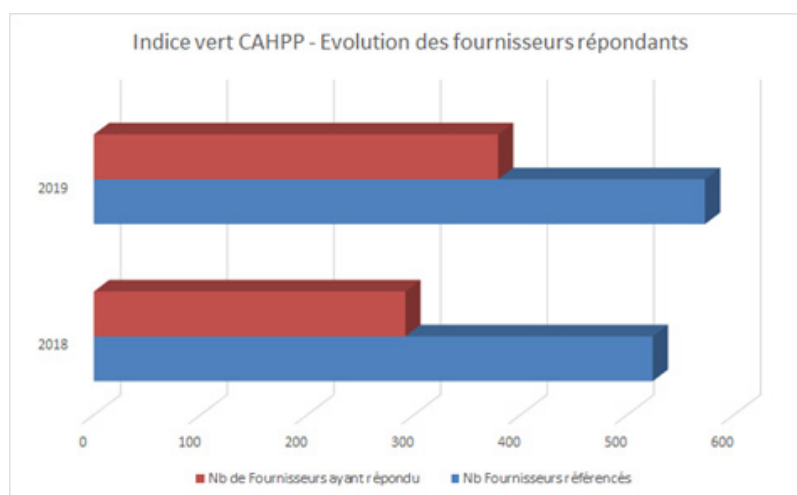
#### en interne

- S'assurer du bien-être de ses collaborateurs ;
- Entreprendre des actions pour la réduction de ces impacts environnementaux et notamment sur la réduction des gaz à effet de serre produit et le tri sélectif des déchets ;
- Mettre en œuvre une politique de transport visant à meilleure efficacité énergétique et un moindre impact environnemental ;
- Communiquer sur la responsabilité sociale et sociétale de CAHPP auprès des parties intéressées.



L'évaluation annuelle de l'indice vert est un élément qui est aujourd'hui enraciné dans les pratiques au fil du processus de référencement et de négociation CAHPP.

Même si l'objectif idéal est d'atteindre le 100% de répondants labellisés dans chaque marché, CAHPP adopte une démarche raisonnable et favorise l'accompagnement progressif pour les fournisseurs qui ne seraient pas encore totalement imprégnés de cette méthodologie.



Pour rappel, l'indice vert est un outil :

- . Aidant à la décision pour les adhérents :

Affichage dans la fiche de nos fournisseurs, sur nos catalogues papier et électronique, ce qui permet aux acheteurs, dans les établissements de santé, de repérer facilement les fournisseurs les plus engagés dans la voie du Développement Durable. L'Indice Vert est donc un véritable outil d'Achat Responsable.

- . Contractuel pour les fournisseurs :

Pour les fournisseurs, c'est un outil de communication et d'amélioration continue de leur stratégie DD et désormais, les fournisseurs référencés CAHPP s'engagent contractuellement à renseigner l'Indice Vert.

- . Sélectif pour les acheteurs :

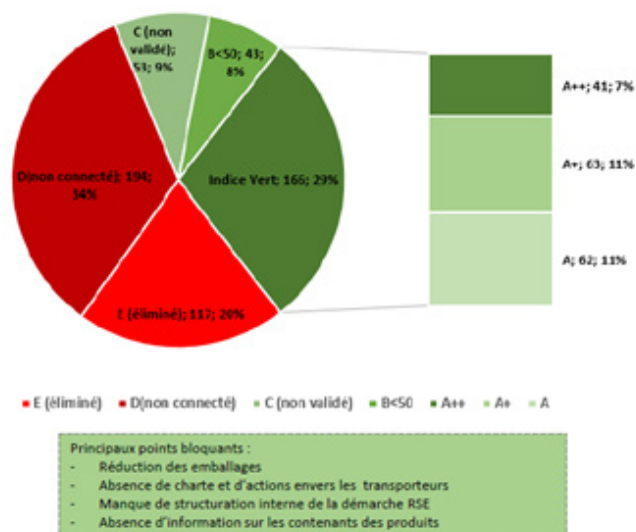
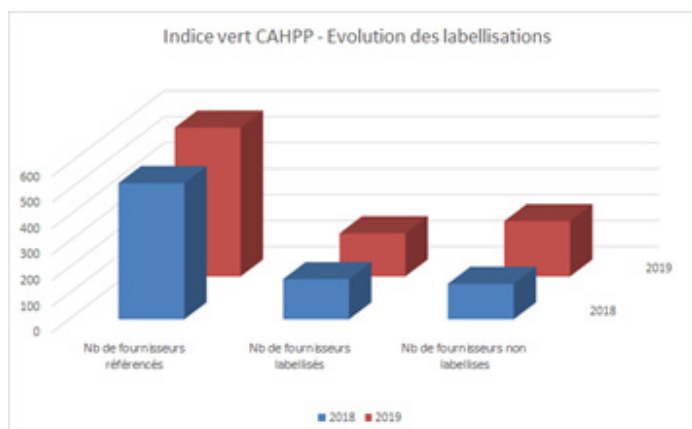
L'Indice Vert permet aux acheteurs d'avoir une grille d'appréciation et de choix pour la sélection de leurs fournisseurs, c'est aussi un outil qui les aide à accompagner les fournisseurs dans leur démarche proactive.

Pour cette édition il convient de noter l'intégration de 87 fournisseurs supplémentaires qui se sont engagés dans une démarche d'évaluation RSE !



Indicateur d'évolution :

Fournisseurs et prestataires évalués :  
+56% vs 2018



Détail de l'évaluation : indicateurs d'évolution

A++ +78% vs 2018  
A+ = 63 identique 2018  
A -10% vs 2018

En parallèle de la démarche d'évaluation de l'indice vert « catalogues », nos services proposent également aux fournisseurs une évaluation externe pour valider la qualité de son indice.

Basée sur le volontariat, cette évaluation consiste à diagnostiquer sur site la performance développement durable de l'entreprise selon le questionnaire de l'Indice vert®.

Si la démarche de développement durable correspond à l'indice obtenu (A++, A+, A), l'entreprise obtient l'Indice vert® « certifié ».

Comme toute évaluation externe, cet audit intègre des propositions d'axes d'améliorations qui permettront par la suite d'augmenter la performance.

Le diagnostic va au-delà des questions de l'Indice Vert pour permettre d'atteindre l'exemplarité.

**CAHPP l'indice vert**

**INDICE VERT CONFORME**

**GRILLE D'AUDIT**

L'indice vert est un outil d'évaluation en ligne développé par la CAHPP afin d'évaluer les industriels et fournisseurs référencés. L'évaluation repose sur 33 questions regroupées en 6 thématiques auxquelles les fournisseurs peuvent répondre sur une période définie. L'outil en ligne restitue une note à chaque fournisseur et prestataire de services, ainsi que les axes d'améliorations pour l'année suivante.

**QUEST-CE QUE L'INDICE VERT ?**

Attentes d'une organisation Exemplaire = Gains de confiance + Gains économiques + Gains environnementaux

**OBJECTIF DE L'AUDIT**

Résultats Observer Offrir aux organisations un moyen pour évaluer le déroulement de leurs activités selon une approche globale et objective pour se projeter à un horizon de travail exemplaire. L'outil d'évaluation permettra d'observer la situation actuelle, définir les axes sur lesquels agir, donner des pistes d'amélioration pour les traduire en plans d'actions factuels et adéquats, donner un support pour observer et comparer les résultats des changements.

**AVEZ VOUS LU LA DESCRIPTION DE CET OUTIL?** [Commencer](#)





## Labels

CAHPP est la seule société de Conseil et de Référence dans le secteur sanitaire et médico-social en France à s'être engagée dans deux démarches d'évaluation.

## Certification AFNOR / Focus RSE « Achats Responsables »

Notre société a été et reste la 1<sup>ère</sup> société de conseil et de référencement et la seule à avoir fait auditer ses pratiques de Référencement d'Achats Responsables, sur la base des chapitres ad hoc de la norme ISO 26000. CAHPP a renouvelé son niveau « confirmé » cette année encore démontrant l'implication de notre équipe à tous les niveaux.



## Label THQSE niveau Argent

Ce label vient concrétiser les efforts réalisés depuis de nombreuses années par l'entreprise CAHPP engagée dans une démarche RSE depuis plus de 10 ans.

Ce label qualité passe en revue les champs économique, social, environnemental et sociétal de l'entreprise.

« Dire son engagement c'est bien, s'en donner les moyens, c'est mieux. Nous sommes très satisfaits de cette dernière reconnaissance car le label est très exigeant. Nous avons déjà les yeux tournés vers les niveaux supérieurs de ces deux labels. », explique Yvon Bertel-Venezia, président directeur général CAHPP.



Les auditeurs du label ont commenté :

### Pilier économique

CAHPP se démarque par son activité de conseil mais aussi de donneur d'alertes sur certains produits et/ou services pouvant contenir un risque pour les patients et/ou les professionnels. De ce fait, elle se réserve le droit de « choisir » ses partenaires en fonction de leur démarche de développement durable, et notamment grâce au référentiel de l'Indice vert développé en interne.

### Pilier environnemental

La qualité de l'air intérieur est particulièrement prise en compte au sein de CAHPP, des mesures sont réalisées fréquemment et des actions préventives sont mises en place. Aussi, le contrat d'énergie comporte une part d'électricité verte (quasiment 12%). Un point fort non négligeable reste la distribution de l'eau du réseau pour les collaborateurs via les fontaines.

### Pilier social

Les transports et leurs émissions de gaz à effet de serre sont pris en compte dans la politique globale de l'organisation. Un certain nombre d'actions est mis en place afin de réduire les émissions (covoiturage, visioconférences etc.). Concernant les collaborateurs, leur intégration au sein de la société est favorisée grâce à une procédure d'accueil structurée, comprenant notamment une politique voyage explicitant la démarche de développement durable mise en place.

### Pilier société

Le point fort incontestable de CAHPP est l'indice vert. Ce dernier lui permet de se démarquer de ses concurrents et surtout d'évaluer l'implication de ses fournisseurs dans le développement durable dans le temps (évaluation annuelle). Afin de partager ces mises en œuvre et ses réalisations, CAHPP intervient également dans l'enseignement supérieur sur la partie achats responsables.



## Formations

CAHPP a relancé ses sessions de webconférences ACODD (rendez-vous RSE) :

- . Ces sessions webinars sont télétransmises via un logiciel de conférence.
- . Les participants reçoivent une invitation par mail avec la date de réunion et les codes de connexion.
- . Notre département séminaires gère la partie logistique.
- . Post réunion, les participants reçoivent une attestation de participation nominative.
- . Les modules sont enregistrés et disponibles sur la chaîne Youtube CAHPP.

## Adhérents

| DATES          | THEMES  |
|----------------|---|
| 14 MAI 2020    | Transports sanitaires partagés : enjeux et impact carbone                               |
| 9 JUILLET 2020 | Prévention de l'exposition aux champs électromagnétiques<br>Réglementation et écogestes |
| 8 OCTOBRE 2020 | Réglementation et indicateurs de la performance énergétique                             |
| JANVIER 2021   | L'optimisation des ressources en eau et gestion des effluents liquides                  |

## Fournisseurs

| DATES             | THEMES  |
|-------------------|---|
| 23 AVRIL 2020     | Plan de mobilité des parties prenantes : Actualités, modalités et réglementation. |
| 18 JUIN 2020      | Optimisation de la qualité de l'air intérieur : Enjeux et réglementation          |
| 17 SEPTEMBRE 2020 | Réglementation et indicateurs de la performance énergétique                       |
| 12 NOVEMBRE 2020  | L'optimisation des ressources en eau : Enjeux et réglementation                   |
| 21 JANVIER 2021   | Prévention des risques chimiques : Cartographie des risques                       |

## Collaborateurs

| DATES             | THEMES   |
|-------------------|--|
| 23 AVRIL 2020     | Plan de mobilité des parties prenantes :<br>Actualités, modalités et réglementation                                  |
| 18 JUIN 2020      | Optimisation de la qualité de l'air intérieur :<br>Critères à intégrer dans une politique d'achats responsables      |
| 17 SEPTEMBRE 2020 | Réglementation et indicateurs de la performance<br>énergétique   |
| 12 NOVEMBRE 2020  | L'optimisation des ressources en eau :<br>Critères à intégrer dans le cadre d'une politique<br>d'achats responsables |
| 21 JANVIER 2021   | Prévention des risques chimiques :<br>Quelles alternatives au formol dans une politique<br>d'achats responsables ?   |





## Nos actions engagées

### Octobre rose

OCTOBRE ROSE est une occasion de mettre en lumière celles et ceux qui combattent cette maladie, d'intensifier l'information et la sensibilisation, c'est donc naturellement que CAHPP se sent totalement investie !

De nos jours, il n'est plus tabou en France de parler du cancer du sein, et chaque année CAHPP est présente à ce rendez-vous de mobilisation nationale !



### Enfants du soleil

L'association humanitaire les Enfants du Soleil a comme mission d'apporter aide et assistance aux enfants en situation très difficile à Madagascar. Elle s'intéresse donc, en tout premier lieu, aux enfants qui, n'ayant plus de lien avec leur famille, vivent de la rue et dans la rue des grandes villes. Son objectif est de réinsérer ces jeunes dans la société et d'en faire des citoyens responsables.

Cette association collabore étroitement avec le Ministère de la Population et des Affaires Sociales, et n'a jamais failli à sa mission qui consiste en priorité à apporter aide et assistance aux enfants en situation très difficile à Madagascar.

C'est ainsi qu'elle a pu créer six « Villages EDS » dans quatre grandes villes de la grande île dont Antsirabe, Fianarantsoa, Antananarivo Antsimondrano, Toamasina.

Très impliqués dans cette perspective sociétale, Yvon Bertel-Venezia – PDG de CAHPP - et Michel Deleflie – PDG du Groupe CLINIFUTUR ont tenu à participer à l'anniversaire des 20 ans de la structure lors de laquelle une cérémonie a été organisée pour saluer l'accompagnement de CAHPP.

### Association Mère Isabelle

Cette année encore, CAHPP a soutenu l'Association Mère Isabelle située au Vietnam, dont notre regrettée Nicole Benoit assumait la trésorerie.

Cette association a pour objet le soutien matériel de plusieurs villages vietnamiens, et plus particulièrement l'aide aux enfants orphelins.

En mémoire de Nicole, l'association développe également la construction de maisons foyers.

### France Alzheimer

CAHPP a renouvelé son soutien à France Alzheimer, seule association nationale reconnue d'utilité publique dans le domaine.

Former, informer, accompagner, orienter et soutenir, telles sont les valeurs que CAHPP partage également avec cette structure au delà de la maladie d'Alzheimer et des maladies apparentées.







20, 22 rue Richer 75009 Paris - Tél. : 01 55 33 60 00  
[www.cahpp.fr](http://www.cahpp.fr) |   