

GRANDE VOIX

Interview du Docteur Paul Garassus

E-RÉPUTATION

Quelles solutions existent ?

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Bonnes pratiques à mettre en place

AUDITS

" L'audit a changé notre vision. "
Témoignage de l'Infirmierie protestante





Achats, investissements, services économiquement, socialement et écologiquement Responsables.

La période estivale touche à sa fin, et c'est avec une grande excitation que nous entamons cette rentrée au sein de notre centrale de conseil et de référencement.

Nous espérons que vous avez eu l'opportunité de vous ressourcer et de recharger vos batteries, car les établissements que vous représentez ont devant eux **une année pleine de défis et d'opportunités** pour continuer à offrir **des soins d'excellence** aux patients et aux résidents.

L'engagement de CAHPP envers **l'innovation reste inchangé**. Cette année, nous continuerons à vous accompagner en recherchant de nouvelles solutions pour améliorer votre **efficacité** opérationnelle, **réduire** vos coûts sans compromettre la qualité des soins que vous prodiguez en optimisant la gestion des approvisionnements, en **négociant** des contrats avantageux avec les fournisseurs, en **facilitant** le partage des meilleures pratiques cliniques, et en **mettant en valeur** des pratiques durables et respectueuses de l'environnement pour vos établissements.

CAHPP continue à se transformer pour améliorer le service rendu aux établissements, **être encore plus à votre écoute** et vous faire participer directement aux différents marchés négociés tout au long de l'année afin de mieux répondre à vos besoins.

Être encore plus tourné vers les Adhérents et les Partenaires

Les achats responsables et le déploiement de la RSE sont des sujets prioritaires pour CAHPP.

L'ensemble des collaborateurs de CAHPP est sensibilisé et formé aux achats responsables et durables. Ils vous apportent leur soutien en vous faisant bénéficier des actions menées en interne.

Dans ce magazine de rentrée, **vous pourrez faire la connaissance avec des collaborateurs de CAHPP** et vous vous rendrez compte de l'implication des équipes, qui quotidiennement, vous apportent leur aide et des solutions très pratico-pratiques.

Pour vous aider et vous accompagner à développer les performances humaines au sein de vos établissements,

les équipes CAHPP développent des **webinaires mensuels sur des thèmes qui impactent votre quotidien**. Vous êtes de plus en plus nombreux à y participer et nous vous en remercions. **Vous pouvez retrouver le programme des formations sur notre site internet : www.cahpp.eu**.

CAHPP souhaite intensifier **son rôle et sa responsabilité de société de conseil et de référencement impliquée dans les enjeux du développement durable** et vous apporter son soutien.

Depuis deux ans, **notre stratégie d'innovation et de transformation** est en route. Notre objectif est de vous apporter les solutions et les moyens de vous adapter aux nouveaux enjeux du monde la santé. Vous pouvez compter sur notre détermination et notre volonté.

Bien confraternellement

Christophe SADOINE

Président Directeur Général CAHPP





CAHPP était présente au 22^{ème} congrès du SYNERPA, les 8 et 9 juin dernier à Strasbourg

Jean-Christophe Amarantinis, Président du SYNERPA

Face au vieillissement de la population, les enjeux que les établissements, résidences et services d'aides à domicile pour les personnes âgées doivent relever, sont multiples : gestion des ressources humaines, maintien de la personne à domicile et prise en soins également des personnels dédiés aux soins à autrui.

Dans son discours d'ouverture, Jean-Christophe Amarantinis, président du SYNERPA, rappelle que les adhérents au SYNERPA sont les acteurs de la prise en charge du grand âge et doivent être fiers de leur métier plein de sens. Ce sont des entrepreneurs agiles et résilients qui créent des emplois non délocalisables partout sur le territoire.

« Cette année, nous avons abouti à un nouvel accord de branche relatif aux grilles de classification et de rémunération », a mentionné Jean-Christophe Amarantinis. « Étape importante pour l'attractivité des métiers et la reconnaissance des salariés. La charte d'engagement présentée le 17 janvier 2023 pose la mise en place d'une évaluation annuelle d'expérience salarié dans les structures, et des projets ambitieux en matière de formation diplômante, d'alternance et de VAE (valorisation des acquis de l'expérience). Nous avons une chance inouïe, nous

allons créer des emplois dans un secteur prioritaire. Portons nos propositions, soyons innovants, et dans le cadre de la PPL (proposition de loi), nous avons proposé des mesures simples pour former et rendre attractifs nos métiers, mais aussi fidéliser les personnels.

La charte d'engagement garantit la qualité et la confiance en notre système en allant au-delà de la réglementation et en créant un référentiel sur ce que nous sommes, faisons et serons demain. Notre exigence est la preuve de notre exemplarité. »

Une concertation sera organisée par le SYNERPA dans les territoires pour porter les projets de 2024 et 2025 en termes de transition écologique, de participation active des parties prenantes et d'une transformation de certaines organisations en entreprise à mission.

CAHPP accompagne les adhérents du SYNERPA dans leur développement, leur quête de solutions innovantes et leur réflexion pour garantir une prise en charge bienveillante et respectueuse de tous.

» » **POUR ALLER PLUS LOIN**

www.synerpa.fr ou www.youtube.com/synerpa



SERVICE ADHÉRENTS

QUI SOMMES-NOUS?

SERVICE RELATIONS ADHÉRENTS, A L'ÉCOUTE DES BESOINS

Michelle Castellanos, Chargée de relation adhérents CAHPP

Michelle Castellanos, chargée de relation adhérents chez CAHPP et préparatrice en pharmacie de formation, entre chez CAHPP en 2003 pour gérer et analyser des données informatiques de référencement au sein des marchés.

« Depuis 2019, au service relation adhérents, notre priorité est la satisfaction des adhérents en traitant qualitativement toutes leurs demandes, comprendre leurs besoins, leur proposer des solutions, les aider ou les rediriger rapidement vers nos équipes expertes. »

Pour chaque appel, le numéro d'adhérent CAHPP est vérifié. Si la structure n'est pas encore adhérente, nous lui proposons de rencontrer le responsable régional de son secteur afin de connaître les services proposés.

Les adhésions des nouveaux établissements nécessitent un enregistrement, un suivi et un accompagnement personnalisés, afin de répondre à leurs attentes :

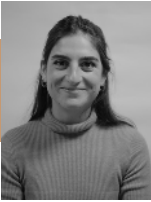
- . Enregistrement de l'adhésion dans nos bases de données ;
- . Attribution des catalogues en ligne pour commander.

Pour bénéficier des tarifs préférentiels, services et prestations, l'équipe « adhérents » propose une connexion sécurisée des catalogues en ligne qui sera effectuée par l'équipe du service informatique.

Par une parfaite réactivité, l'équipe « adhérents » est disponible pour répondre à toutes les demandes, grâce aux différents canaux de communication mis à disposition : mail, téléphone, web, chatbot, réseaux sociaux.

« Nous ne perdons jamais de vue que le client final est un patient ou un résident. »

>> NOUS CONTACTER
contact-adherents@cahpp.fr



Marion Strazzulla, Pharmacienne
négociatrice DM

Marion Strazzulla est docteur en pharmacie et titulaire d'un master acheteur manager international, achats, approvisionnements, acquisitions et gestion des contacts. Elle commence sa carrière au Resah puis chez Ramsay Santé comme acheteur médicaments et DM. Chez Ramsay Santé, Marion Strazzulla se spécialise dans les achats en cardiologie. Elle entre chez CAHPP en septembre 2022 comme pharmacienne négociatrice des DM.

« Mon arrivée à CAHPP s'est parfaitement déroulée et l'accueil de la part de mes managers et collaborateurs a été chaleureux. Je perçois une énergie, une volonté de transformation, une recherche d'alternatives innovantes

et de modernisation. Les outils de travail mis à notre disposition pour la gestion des tâches ou des projets sont efficaces et en constante évolution.

Le climat actuel est complexe pour les acheteurs. Nous faisons face et nous menons un travail minutieux d'analyse des demandes de changement de tarifs des fournisseurs. Pour pallier les ruptures, nous sommes en recherche permanente d'alternatives. CAHPP est partenaire des établissements et des fournisseurs.

Par ses cycles de formation, CAHPP nous offre l'opportunité d'accroître notre compréhension des méthodes de travail des établissements afin de répondre au mieux à leurs demandes. »



Koloina Rabezanahary, Assistante
relations adhérents

Koloina Rabezanahary, arrivée chez CAHPP en septembre 2022 comme assistante relations adhérents, élargit son domaine de compétence à la communication et à l'évènementiel.

Titulaire d'un Master en management et ingénierie d'affaires de l'IDRAC (Institut de recherche et d'action commerciale) de Lyon, obtenu en 2019, Koloina Rabezanahary a travaillé dans différentes structures commerciales où elle évolue rapidement vers des postes de manager. Elle est ensuite entrée à CAHPP comme assistante relations adhérents en septembre 2022.

« Le parcours d'intégration que j'ai suivi lors de mon arrivée m'a permis de rencontrer l'ensemble des collaborateurs et de découvrir l'éventail des activités de CAHPP. J'apprécie la qualité et la fluidité des échanges en interne. L'esprit d'équipe développé avec les huit personnes qui composent le service correspond parfaitement à mes aspirations professionnelles. Avec les adhérents, les relations se nouent à distance. Cependant, les nouvelles missions en matière de gestion et d'organisation des salons que CAHPP m'a confiées me permettront certainement de les rencontrer en présentiel. Des perspectives motivantes ! »



Ala-Eddine Benyamina, Assistant
relations adhérents

Ala-Eddine Benyamina, assistant au service adhérents et communication, est titulaire d'un BTS relation clients qu'il complète par un cursus en commerce international, puis en web marketing. Il est arrivé chez CAHPP en octobre 2022 après avoir travaillé dans des structures bancaires et commerciales de taille importante.

Ala-Eddine Benyamina apprécie chez CAHPP l'autonomie dont il dispose, l'écoute de la part des collabora-

teurs et la qualité des relations. « Les réunions d'équipe hebdomadaires permettent un partage des idées et une mise en œuvre en toute confiance. »

Les missions qui lui sont confiées évoluent puisqu'il contribue désormais aux opérations de communication pour les actions relatives à la RSE et l'Indice vert. Il participe aussi à l'organisation des webinaires.

S'ENTOURER DES BONNES PERSONNES POUR AMÉLIORER SA PRATIQUE

Nicolas Caquot, Directeur général de l'Infirmierie Protestante, et Sylvie Haga, Directeur des opérations.

À Lyon, l'Infirmierie Protestante - établissement MCO privé à but non lucratif - **s'entoure de compétences externes** pour dépasser les préoccupations organisationnelles internes.

En 2019, Nicolas Caquot prend la direction de l'Infirmierie Protestante. À son arrivée, il définit **un nouveau projet d'établissement** et nomme Sylvie Haga à la direction des opérations. Très vite, ils font appel **au service audits de CAHPP** afin de réaliser un audit du bloc opératoire et du circuit du médicament. En effet, le fonctionnement du bloc n'avait pas pris en compte la croissance de l'activité, les nouvelles prises en charge en ambulatoire et l'accueil des patients le jour de l'intervention. **Un avis externe et expert était nécessaire.**

Le jour de l'audit, Edwige Bisson-Moreaux, directeur audits chez CAHPP, remet un questionnaire sur le fonctionnement et l'organisation du bloc. Elle prend aussi le temps d'échanger avec les professionnels. Elle confronte son expertise en matière de management, d'organisation, d'architecture et de réglementation aux observations qu'elle conduit. **Un dialogue** avec les professionnels, y compris sur les sujets très techniques, s'engage **pour capter en deux journées les schémas organisationnels globaux.**

Une restitution à chaud est ensuite effectuée. Elle permet de réajuster l'analyse avant la rédaction du compte-rendu d'audit complet. **La synthèse globale sera remise dans les deux mois.** Le document est parfaitement structuré par thématiques : le management, le pilotage, les RH, la programmation et le risque infectieux. Il est agrémenté de pages récapitulatives. **Au-delà du simple constat, des propositions concrètes d'amélioration sont formulées.**

Nicolas Caquot et Sylvie Haga ont apprécié l'audit réalisé par CAHPP en 2019, riche en pistes d'amélioration. L'expertise, la connaissance du secteur et le benchmarking que CAHPP propose fournissent une analyse complète. En 2023, en vue de la certification, **l'Infirmierie Protestante fait à nouveau appel au service audits de CAHPP, dans cette continuité de l'accompagnement, très appréciable pour la direction.**

Cette nouvelle intervention, en lien avec la préparation à la certification de l'établissement, a permis à l'auditeur de constater que les recommandations de 2019 sur l'organisation entre le bloc et la pharmacie ont **amélioré le stockage de l'arsenal et créé des postes de préparateurs** en pharmacie hospitalière au sein du bloc pour une fluidité des relations. De nouvelles recommandations ont été émises pour poursuivre l'amélioration de l'activité au bloc.

En interne, les audits engagent **de vrais sujets de réflexion** avec les équipes. Ils ouvrent un dialogue en matière de gestion au sein de l'établissement et fournissent un plan d'action pluriannuel fiable.



Des relations durables et de confiance

Arielle Schneider, Responsable Régionale Auvergne-Rhône-Alpes, rencontre régulièrement les adhérents CAHPP de son territoire. « Nos échanges réguliers permettent de nous connaître et d'échanger. L'accompagnement de l'Infirmierie Protestante de Lyon par CAHPP s'inscrit dans la continuité. Nous sommes intervenus à la demande de la direction pour des audits sur le bloc opératoire, le circuit des médicaments, l'efficacité de la pharmacie. **Chaque intervention de CAHPP est individualisée.** »

Arielle Schneider est le **premier maillon** de la collaboration qui s'installe. « C'est pourquoi lors du premier audit, j'essaie d'être présente. Parfois, les établissements ont un sujet de préoccupation et ils doivent savoir que CAHPP peut les aider. C'est en cela que **nos échanges sont fondamentaux.** »

Contact : aschneider@cahpp.fr



Les audits pour progresser

Edwige Bisson Moreaux, *directeur audits CAHPP*

Les audits permettent de réaliser un état des lieux au regard des référentiels réglementaires, des exigences de la certification HAS et des recommandations des sociétés savantes. Quel que soit le type d'audit, à l'issue, **un débriefing à chaud** pour donner les constats principaux est réalisé. Ensuite, **un rapport d'audit** - dans lequel nous indiquons les actions à mener qui peuvent être incluses dans le plan d'action de l'établissement - est rédigé.

Selon le type d'audit, **la visite dure entre 24 et 48h**. Pour les audits de blocs, la visite est toujours répartie sur deux journées. L'objectif est l'observation des comportements, du management, du pilotage, de la programmation et de l'ensemble des circuits, afin de réaliser un diagnostic des processus et des organisations. **Cette analyse permet de proposer une démarche d'amélioration de la performance et l'optimisation de l'activité au bloc.**

Dans les établissements du type de l'Infirmierie Protestante, nous constatons souvent les mêmes dysfonctionnements, tant liés à la complexité de la gestion des plateaux techniques qu'à l'architecture qui évolue par des extensions successives et qui impacte directement les différents parcours, complexifiant la gestion des flux. Une des difficultés que l'Infirmierie Protestante rencontrait, résidait dans l'approvisionnement entre le bloc et la PUI. La PUI était sous-dimensionnée au regard de l'activité de l'établissement. Des propositions ont été réalisées afin d'améliorer la gestion des flux entre les 2 services et notamment la réorganisation des zones de stockage au bloc opératoire.

Dans les audits menés par CAHPP toutes les dimensions sont étudiées (système d'information, matériels, RH...), y compris les données économiques.

L'Infirmierie Protestante est **un établissement dynamique**. L'équipe est à l'écoute des recommandations. La majeure partie des recommandations est mise en œuvre. Cette volonté de progresser est appréciable pour les équipes d'auditeurs.

Contact : ebmoreaux@cahpp.fr



INTERVIEW DU DOCTEUR PAUL GARASSUS SUR SA NOMINATION AU BIAC DE L'OCDE

Dr Paul Garassus, neurologue, président de l'Union Européenne de l'Hospitalisation Privée (UEHP), expert au BIAC (Business Industry Advisory Committee) auprès de l'OCDE.

Quelle est votre mission au BIAC ?

J'ai en effet été nommé au BIAC de l'OCDE, où siègent les représentants de la société civile, professionnels et industriels, porteurs de solutions et d'innovations. Ce département produit un travail scientifique d'analyse et de conseil qui permet d'orienter les travaux de l'OCDE. L'objectif est d'enrichir, par une expérience de terrain, la connaissance des enjeux actuels dont vont émerger les recommandations finales transmises par l'OCDE. Le rôle d'expert, en l'occurrence dans le champ de la santé et l'économie de la santé où j'exerce, est d'influer sur les politiques internationales de régulation de façon propositionnelle. L'OCDE est reconnue pour la qualité de ses travaux et recommandations sur la régulation économique internationale. Ainsi la « global minimum corporate tax » annoncée durant l'été 2021 par l'administration Biden est une proposition OCDE. Mais aussi l'engagement en faveur de la distribution des vaccins dans des pays tiers. Ou encore, les éclairages techniques tels que les publications annuelles « Health At A Glance » qui sont des références absolues en économie de santé. Collaborer à l'intégration de solutions communes dans des sociétés interdépendantes est une chance. La pandémie l'a montré, il faut une régulation dans un système complexe où la production, non plus des matières premières mais des produits à valeur ajoutée, se fait de

façon asymétrique. Dans l'analyse et la compréhension des chaînes de valeurs, les conseils de l'OCDE ne sont pas théoriques mais pratiques, et visent une meilleure coordination des États.

Votre engagement au sein de l'OCDE est-il une suite de votre engagement européen comme Président de l'UEHP pour l'hospitalisation privée ?

C'est pour moi une parfaite continuité dans mon engagement, qui est celui de la recherche de l'efficacité à un niveau européen, associant le savoir médical et la réflexion économique. L'expérience commune que nous partageons au sein de l'UEHP est une chance pour proposer des solutions, non pas en s'enfermant dans une vision dogmatique mais en capitalisant sur nos expériences d'acteurs de terrain impliqués. Les défis organisationnels dans un monde ouvert nécessitent tout à la fois adaptabilité et interaction des professionnels. Le secteur privé est riche d'initiatives. Sortir de la seule dimension réglementaire pour contribuer à des solutions efficaces implique une connaissance internationale. J'exerce actuellement mon quatrième mandat consécutif à la présidence de l'UEHP et c'est bien cette expérience capitalisée en Europe qui est à partager.

Interview diffusée en collaboration avec la FHP-MCO.

JOURNÉE DES PARTENAIRES, ÉDITION 2023

Le 28 septembre, CAHPP organise sa Journée des partenaires à l'Espace Saint-Martin à Paris.

L'occasion pour CAHPP de présenter les résultats de l'évaluation « Indice vert » de l'année 2023 à l'ensemble des partenaires et des adhérents et ainsi, de récompenser les fournisseurs par marché et de proposer des tables rondes et des partages d'expérience.

Christophe Sadoine, PDG de CAHPP introduira la journée des partenaires.

Olivier Toma, directeur associé Grant Thornton France et fondateur de Primum non Nocere, interviendra sur les notions de territoire à mission et société à mission.

Le SYNERPA (Syndicat national des établissements, résidences et services d'aide à domicile privés pour personnes âgées), le LEEM (organisation professionnelle des entreprises du médicament opérant en France), le SNITEM (le syndicat national de l'industrie des technologies médicales et la Fédération de l'hospitalisation privée), la FHP (Fédération de l'Hospitalisation Privée) participeront à **une table ronde sur l'attractivité des organisations et des établissements de santé grâce à la mise en place de la démarche RSO/RSE.**

Arnaud Poissonnier, photographe et auteur de l'ouvrage *Regard*, présentera son travail et ses solutions innovantes. Ancien banquier, Arnaud Poissonnier a évolué vers l'entrepreneuriat social et l'innovation, au service du bien commun et de tous. **En juillet 2022, il publie *Regard en partenariat avec Cahpp qui est un plaidoyer photographique composé de photos, d'aquarelles et de textes engagés et parfois provocant.***

Auriane Clostre, co-fondatrice de StimShift et Conférencière, nous expliquera **comment les entreprises opèrent leur transition et se réinventent.**

Créé en 2012, l'Indice Vert CAHPP évalue tous les ans, de façon contractuelle, la stratégie de développement durable des fournisseurs référencés, en attribuant des mentions allant de A, A+, A++, B à C.

La méthode d'évaluation de l'Indice vert se décline en segments d'achats : hygiène et désinfection, prestations de services, biomédical, dispositifs médicaux, dispositifs médicaux implantables, médicaments, handicap, économat, ligatures/sutures, ressources humaines, équipement et restauration, **et il recense 6 thématiques :**

- . Engagement de la direction (stratégie, politique et suivi) ;
- . Politique d'achats (déclinaison et justification des critères environnementaux, sanitaires et sociaux) ;
- . Produits et écoconception (analyse du cycle de vie complet) ;

- . Réduction des impacts sur les sites des clients (incitation et suivi) ;
- . Gestion des déchets (réduction, revalorisation et filières de traitement) ;
- . Commandes et distribution (optimisation des flux de commandes, logistiques et dématérialisation).

Retour en images sur l'édition 2022 :

<https://www.youtube.com/watch?v=MIVhcQftcUY>

>> POUR S'INSCRIRE

[www.cahpp.fr/EVENEMENTIEL/Journée des partenaires](http://www.cahpp.fr/EVENEMENTIEL/Journée%20des%20partenaires)





LE SUCCÈS DES " MARDIS DE LA PHARMA "

Anne-Sophie Ferreira, Pharmacien négociateur

Pour répondre à une demande répétée des pharmaciens et des préparateurs en pharmacie de formation sur des sujets scientifiques, réglementaires, thérapeutiques ou environnementaux, le service des Marchés Médicaments/DM/DMI a mis en place depuis février 2023, les « Mardis de la pharmacie ».

« Concrètement, il s'agit de webinaires de 30 minutes tous les 3^{èmes} mardis du mois », raconte Anne-Sophie Ferreira, pharmacien négociateur et responsable du projet. « Les questions posées par les pharmaciens et préparateurs sont très précises, parfois complexes, et des prestataires leur répondent en direct. Les Mardis de la pharmacie apportent une expertise médicale aux pharmaciens et préparateurs, grands bénéficiaires de ce projet. »

La présentation dure entre 20 à 25 minutes et des questions peuvent ensuite être posées. « Au début, nous avions peu de questions. Maintenant, nous avons du mal à tenir dans le format des 30 minutes. C'est pourquoi nous invitons les participants à nous contacter, même après le webinaire, par email aux adresses suivantes : contact-ph@cahpp.fr pour les questions relatives aux

médicaments, contact-dm@cahpp.fr pour les dispositifs médicaux et contact-bio@cahpp.fr pour le biomédical. » En conformité avec la réglementation relative à la publicité, les présentations sont communiquées à ceux qui le souhaitent à l'issue de la présentation.

Afin d'apporter une valeur ajoutée à son expertise métier originelle, CAHPP prévoit de rassembler sur une plateforme dédiée les vidéos pour les mettre à la disposition des adhérents.

En février 2023, lors de la première édition des « Mardis de la pharmacie », 50 pharmaciens et préparateurs se sont connectés. Pour sa 3^{ème} édition, CAHPP enregistre 100 participants, un succès qui plébiscite le format et les sujets abordés.

Pour proposer un sujet, réagir à un webinaire n'hésitez pas à solliciter les experts CAHPP.

>> NOUS CONTACTER

contact-dm@cahpp.fr
contact-ph@cahpp.fr
contact-bio@cahpp.fr

AU-DELÀ DU TRAVAIL, UNE JOURNÉE DE COHÉSION

*Julien Lauret, Transformation & Innovation
et Alain de Carvalho, Responsable Biomédical*

Tous les collaborateurs de CAHPP - des directeurs aux stagiaires, en passant par les alternants - se sont rassemblés le 1^{er} juin, dans un esprit de solidarité et de camaraderie. Cette journée de cohésion s'est déroulée dans le cadre majestueux de l'Opéra de Paris le matin, suivi d'un moment convivial sur une péniche sur la Seine pour le déjeuner et l'après-midi.

« Le cœur de cette rencontre est de **renforcer la cohésion de l'ensemble des collaborateurs, dans une ambiance détendue** », explique Alain de Carvalho, responsable de l'équipe biomédicale, membre du CSE et co-organisateur de la journée. « Face aux défis du télétravail, la localisation de certains collaborateurs en région ainsi que l'agencement des bureaux parisiens, **nous avons ressenti le besoin de créer ce moment privilégié entre nous tous.** »

Julien Lauret de l'équipe Transformation & Innovation et co-organisateur ajoute : « Notre objectif était d'inclure tout le monde et de s'assurer que chacun puisse trouver sa place. Nous avons donc veillé à proposer des ateliers ludiques et ouverts à tous, permettant **une véritable évasion du quotidien.** L'instant où tout le monde se déguise en pirate sera certainement gravé comme l'un des moments phares de la journée.



Le choix de Paris pour cet événement ne s'est pas fait au hasard, mais dans un **souci de respect de l'environnement**, la majorité des collaborateurs vivant à Paris ou en Île-de-France. De plus, nous avons profité de la présence des responsables régionaux pour organiser sur place des ateliers de travail la veille et le lendemain. **Nous avons ainsi minimisé les déplacements et les émissions de CO².**

Cette journée s'inscrit dans la continuité de **notre projet d'entreprise 2022-2027, « Yes we CAHPP ! »** et des deux axes stratégiques - un contexte de travail rénové et des collaborateurs heureux, qui contiennent entre autres la QVT. Elle fait suite à diverses actions déjà menées telles que la fête de la musique, le repas des régions, l'application mobile pour maintenir la bonne santé mentale des collaborateurs, etc. »

Vu l'enthousiasme général, cet événement sera sûrement reconduit en 2024. Espérons que le temps sera aussi beau, et l'énergie aussi palpable !



CAHPP participera à l'université d'hiver de la FNEHAD

La FNEHAD, Fédération nationale des établissements d'hospitalisation à domicile (HAD), organise son université d'hiver le 6 décembre 2023, au Trianon de Paris, sur le thème « 2040, le rêve devenu réalité. La France, leader mondial de la santé ! »

CAHPP s'est entourée des fournisseurs et partenaires pour accompagner les établissements dédiés à l'HAD, dont l'activité est en croissance et dont les besoins évoluent en permanence. Le responsable Grands Comptes de CAHPP ainsi que le Responsable Régional du Secteur Ile de France seront présents sur le stand de CAHPP durant toute l'université d'hiver. N'hésitez pas à venir les rencontrer !

Plus de renseignements sur : www.cahpp.eu



SILENCE ! ON TOURNE AU CONGRÈS HOPIPHARM

CAHPP était présente au congrès Hopipharm 2023 qui s'est tenu du 24 au 26 mai à Strasbourg. Plus de 1 600 visiteurs en trois jours, une belle réussite ! La qualité des échanges et la présence de plus de 110 exposants font de ce congrès un événement majeur.

Le jeudi 25 mai, un plateau vidéo éphémère était installé pour réaliser un court film. Les visiteurs étaient invités à se prêter au jeu suivant : « Qu'est-ce que les lettres C, A, H, P et P évoquent pour vous ? ». Merci aux participants !

Découvrez la vidéo sur www.cahpp.eu rubrique ACTUALITÉS, puis Nos films.



CAHPP, grand partenaire de la FHP

Depuis de nombreuses années, CAHPP est « grand partenaire » de la FHP.

Les 21 et 22 septembre 2023, les équipes de direction et commerciale de CAHPP seront présentes et vous accueilleront sur le stand numéro 43 aux 22^{èmes} Rencontres de la FHP qui se dérouleront à Bordeaux.

Les intervenants s'exprimeront sur le thème : « Pour notre santé : ensemble c'est mieux ! » Un congrès qui s'impose comme le rendez-vous annuel des professionnels de l'hospitalisation privée.

Plus d'infos sur : www.rencontresfhp2023.fr





S'ENTOURER DES BONNES PERSONNES POUR AMÉLIORER SA PRATIQUE

Christel Vanhamme, infirmière de bloc opératoire, titulaire d'un DU management du développement durable en santé et auteure d'un mémoire " Démarche de développement durable dans la gestion des déchets au bloc opératoire " .

L'écoconception des soins implique la réduction de l'impact environnemental du soin sans en altérer la qualité. Nous pouvons soigner aussi bien en consommant moins. Ecoconcevoir les soins bouscule les habitudes de l'ensemble des professionnels du soin, mais aussi des industriels et des acheteurs. **À chacun d'interroger ses pratiques.**

Réduire l'empreinte carbone du soin nécessite en premier lieu une prise de conscience. Ensuite les actions plus précises sur les habitudes et les achats s'engagent pour éviter de sélectionner des produits suremballés, non recyclables, non réutilisables ou le gaspillage. **Le meilleur déchet est celui qui n'est pas produit. Il est indispensable de privilégier les dispositifs réutilisables et de veiller à ce que la filière de tri ou de recyclage soit organisée.** L'écoconception des soins est le moyen le plus vertueux de travailler, elle confère une nouvelle dimension motivante.

Les ruptures de stocks que la santé enregistre sont propices à la recherche de solutions alternatives ou d'une attention portée aux justes quantités nécessaires. Décarboner pousse à l'optimisation des ressources et à la recherche de solutions innovantes.

Pour réussir, il est indispensable de convaincre et de fédérer les équipes autour de l'inéluctabilité de l'action, de communiquer sur les résultats et d'inciter à améliorer les pratiques. Cette démarche nécessite de

la formation et de l'information. Valoriser les initiatives permet aussi d'en susciter de nouvelles. Récompenser les efforts favorise la motivation des équipes.



Déchets : les pièges à éviter

- Le sang n'est pas considéré comme une matière dangereuse. Sa présence ne nécessite pas un tri dans la filière des DASRI (déchets d'activités de soins à risques infectieux).
- Les liquides ne doivent pas être jetés avec les DAS (déchets d'activités de soins).
- Le recyclage du métal rencontre parfois des difficultés du fait de la présence d'éléments plastiques, éviter de sélectionner ce type de dispositifs.
- L'emballage doit devenir un critère de choix.
- Veiller à la composition des packs prêts à l'emploi pour éviter le gaspillage.
- L'emplacement des poubelles est stratégique.
- S'intéresser à l'analyse du cycle de vie des produits.
- Privilégier les équipements réparables.

LES PLATEFORMES LIBÈRENT LA PAROLE

Nicolas Deschaumes, CEO de SUPERVISE ME

En 2015, Nicolas Deschaumes crée Supervise Me pour accompagner les établissements de santé et médico-sociaux dans la gestion de l'e-réputation et le management des avis émis sur le web par les patients. Pourquoi et comment contrôle-t-on l'e-réputation ? Explications de Nicolas Deschaumes, CEO de Supervise Me.

« En janvier 2022, une étude de Merci Docteur indiquait que 8 patients sur 10 consultaient les avis sur Google avant de sélectionner un praticien. **Les établissements doivent créer, entretenir et gérer leur e-réputation.** Il existe une multitude de plateformes pour évaluer un médecin ou un établissement de santé. Les internautes les consultent pour gagner en confiance, conforter leur choix ou y renoncer. **Dans la rédaction de leurs avis sur le net, les patients ne s'attardent pas sur la technique médicale mais évoquent ensemble de prestations annexes : pédagogie, suivi, accueil, disponibilité, propreté des espaces, restauration et confort. Les établissements doivent donc satisfaire toutes ces attentes.**

Le succès réside alors dans les réponses que les établissements apportent aux avis émis sur les différentes plateformes. En effet, la grande majorité des internautes consultent également les réponses apportées aux avis. **Elles doivent être personnalisées, rédigées avec empathie, courtoisie et sérénité.** Ce travail garantit l'obtention à terme d'une belle image de marque sur les prestations techniques, la qualité du suivi et de la relation. **Toutes les appréciations doivent être traitées de manière équivalente en considérant qu'une absence de réponse offre un boulevard aux éventuels dérapages.** Sachez également que les avis, notamment sur Google, sont par défaut classés selon leur pertinence, et non selon leur chronologie. Il s'avère donc que les avis les plus pertinents sont généralement lus en premiers lors d'une consultation.

Maîtriser l'e-réputation

La gestion de l'e-réputation passe par la nomination d'un responsable qui d'une part gère les avis émis par les patients ou visiteurs, et utilise le « story telling » pour promouvoir une image positive de l'activité de l'établissement. Cette maîtrise requiert une analyse lexicographique, la définition d'une ligne éditoriale, un référen-



cement correct grâce notamment au SEO (search engine optimization) et une gestion rigoureuse des avis. En interne, ce travail sur l'e-réputation motive les équipes.

Répondre atténuée la phobie des avis négatifs, sachant que répondre de manière systématique dissuade certains internautes de profiter de la barrière de l'écran et de l'anonymat. Il ne faut jamais répondre à chaud à un avis mais utiliser l'avis négatif comme outil de démonstration de son engagement auprès des patients. Les excuses ne sont pas toujours les bonnes réponses. Par ailleurs, si l'avis est injustifié, il est important de l'indiquer dans la réponse de manière polie mais ferme. Enfin, en cas d'avis illégal, le service de modération de la plateforme doit être saisi. Parfois, pour des raisons déontologiques, la réponse ne peut être publique. Il faut alors inviter l'internaute à un échange privé pour régler le différend et à terme l'inciter à retirer son avis. Nous conseillons de ne jamais perdre de vue que la réponse s'adresse à un patient souvent profane. »

L'équipe de SUPERVISE ME apporte aux établissements de santé des diagnostics précis sur ce qui est diffusé sur Internet. Le diagnostic permet de faire un état des lieux et de travailler sur la mise en place d'un plan d'action.

» » **POUR ALLER PLUS LOIN**
nicolas@supervise-me.fr

En BREF

85 AUTOMNE 2023

Directeur de la publication : Christophe Sadoine
Directeur de la communication : Isabelle Hamelin
Crédit photos : Adobe Stock

CAHPP
Conseil et Référencement

UNE VISION DIFFÉRENTE

20/22, rue Richer - 75009 Paris
01 55 33 60 00
www.cahpp.eu