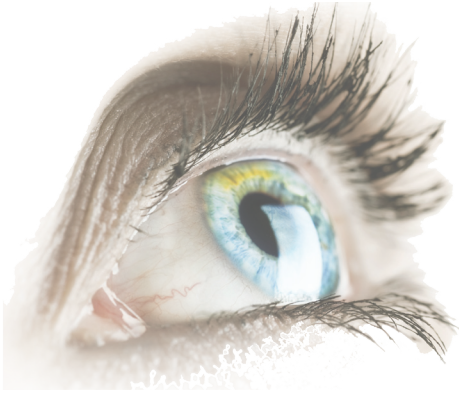


L'entreprise en stratégie : la satisfaction comme vocation



Un regard différent

Pour toute grande entreprise,
un homme ne peut pas dépendre simplement de lui-même.

Sagesse indienne

Sommaire

Préambule	#	5
Administrateurs	#	6
Chargés de missions	#	7
Organigramme	#	8

1 S'adapter pour mieux servir # 10

La voix de l'adhérent au cœur des projets	#	12
La formation comme outil de perfectionnement	#	14
Les audits, gains de productivité et réponses aux obligations	#	16
Le développement durable au travers une réalité sociétale mondiale	#	18

2 Synthèse des réalisations # 22

Mai/Août 2015	#	24
Septembre/Décembre 2015	#	28
Janvier/Avril 2016	#	34



Préambule

Le monde omni canal d'aujourd'hui oblige la CAHPP à avoir plus de réactivité et de cohérence dans ses réponses à ses adhérents. Pour atteindre cet objectif, la CAHPP et son projet stratégique se positionnent au cœur de tous les enjeux face à un environnement mouvant et une législation complexe et évolutive.

Au travers de notre stratégie, le contact humain reste primordial où la proximité, la relation directe entre la CAHPP et ses adhérents, restent essentielles pour maintenir la confiance.

Cette volonté de renforcer la proximité dans toutes ses dimensions se traduit aujourd'hui par une exploitation des nouveaux moyens de communication, une adaptation transversale aux évolutions et aux besoins de la profession, tout en veillant à simplifier la vie de chaque adhérent.

L'écoute reste le point de départ de notre démarche et reste le gage d'un cercle vertueux qui place le respect au cœur de notre relation clients, sans distinctions.

Ecouter, c'est d'abord identifier les besoins et ensuite s'assurer que les solutions proposées répondent bien aux attentes de nos adhérents tout en personnalisant la relation.

Tel est le cœur de notre engagement à vos côtés, en renforçant nos capacités de développement et d'adaptation, mais aussi en proposant des solutions pratiques toujours à la pointe de l'actualité, comme par exemple les prochaines sessions diplômantes pour les Pharmaciens Managers, l'aide à la révision des contrats, le déploiement de nos presta-

tions d'audits, la révision de nos procédures de négociations, la création d'un service dédié aux Relations Adhérents / CAHPP, et la création d'une direction des relations extérieures ainsi qu'une direction des marchés.

Malgré une situation économique plus que difficile, toute l'équipe de la CAHPP tient ses engagements pour accompagner chaque adhérent individuellement : c'est le travail que nous menons transversalement et que nous vous restituons dans ce rapport d'activité de l'année écoulée.

Une entreprise doit être en mutation permanente car c'est le gage de sa survie. De plus, à partir du moment où l'entreprise pense répondre aux besoins de ses clients, il est temps pour ses dirigeants de chercher de nouveaux produits, de nouveaux services proches des désirs de survie, parfois de ceux qui font confiance a priori.

Toutefois, les équipes de la CAHPP sont concentrées sur cette évolution en écartant le syndrome de l'autosatisfaction.

Bien que société de services, la CAHPP a cette particularité d'être la propriété de ses établissements... C'est fondamental car il s'agit dès lors de réaliser une activité le plus proche possible des besoins.

La CAHPP est un SERVICE DE PROXIMITÉ, son action est celle que ses dirigeants ont mis en place, lorsqu'ils dirigeaient eux aussi des établissements...

C'est toute la différence...

Yvon Bertel Venezia
PDG CAHPP

Administrateurs



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 St Clotilde - St Clotilde (Réunion)

4 | Jean-Pierre Deymier (Directeur général délégué) représentant la Résidence les Mimosas - Albi (81)

5 | Jean-Loup Dourousset 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 | Didier Josse représentant la clinique St Dominique - Flers (61)

9 | Eric Laspougeas représentant le centre hospitalier privé de St Grégoire - St Grégoire (35)

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

11 | Claire Ravier représentant la Polyclinique du Parc Rambot - Aix-en-Provence (13)

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

13 | Christophe Sadoine représentant la Clinique de Villeuve d'Ascq - Villeneuve d'Ascq (59)

14 | Dominique Théau représentant la maison de santé Villa du Parc - Saujon (17)

15 | Jean-Paul Varichon représentant la Clinique du Val d'Ouest Vendôme - Ecully (69)



Chargés de missions



Rémi Bouvier

représentant Groupe GAM - CMC St Etienne - St Etienne (42)

Chargé de mission Mutualité, FEHAP, public



Pierre Maurette Perrucat

représentant la Polyclinique St Roch - Montpellier (34)

Chargé de mission Pays du Maghreb



Jean Rigondet

représentant la Clinique du Vivarais St Dominique - Aubenas (07)

Chargé de mission Grands comptes, adhérents et négociations fournisseurs



Christophe Sadoine

représentant la Clinique de Villeuve d'Ascq - Villeneuve d'Ascq (59)

Chargé de mission Médico-social, SSR



Jean-Paul Varichon

représentant la Clinique du Val d'Ouest Vendôme - Ecully (69)

Chargé de mission HAD, informatique

Organigramme

Président Dire

Support
et organisation



**Direction
déléguée**

Département Logistique
Service du personnel
Direction informatique
Département EDI
Département web

Négociations
et référencement



Di

Développement



**Direction du développem
et de la communication**

Secrétariat général
Département Relation adhérents
Direction commerciale et Médico-soci
Direction Biomédicale & technique
Département Séminaires et formation
Département Développement durable

cteur Général

**Direction
financière et comptable**

Direction des marchés et audits

Direction Pharmacie - Hygiène hospitalière - DM/DMI - Groupes

Direction des audits

Direction Prestations de services - Restauration - Economat

Département marchés publics / PNL

**Direction
des relations extérieures**



S'adapter pour mieux servir

Qu'il s'agisse de proposer de nouvelles prestations, d'évoluer vers de nouvelles technologies, voire plus prosaïquement d'améliorer des secteurs existants, la CAHPP inscrit ses orientations dans une stratégie d'innovation durable et accorde toujours une place importante à l'adhérent au cœur de sa démarche.

Pour nous, il ne s'agit pas seulement d'acquérir un avantage compétitif mais de pérenniser notre compétitivité. C'est donc ensemble, collectivement, de manière transversale que nous intégrons cette notion d'innovation comme le moteur de notre action.

Cette stratégie se matérialise dans notre capacité à anticiper sur les évolutions et les attentes des secteurs sanitaire et médico-social pour adapter notre organisation, nos prestations et nos services au plus près des réalités des adhérents.

Cette année encore nous avons prouvé nos capacités de réactivité et d'adaptation par :

- La mise en place d'un service spécifique « relations adhérents »
- Le renforcement de notre offre en matière de séminaires et formations
- L'élargissement de notre catalogue d'audits
- La consolidation de nos actions en matière de développement durable.

L'ensemble de nos actions ont été corrélées pour apporter aux adhérents des réponses intégrées à la gestion de leur quotidien et favoriser les notions de confiance et de confort, si difficiles à obtenir dans une actualité aussi mouvementée.

La position de la CAHPP en qualité de GRAND PARTENAIRE de la FHP lui permet d'être au cœur des problèmes.

La voix des adhérents au cœur des projets

Le contexte

Le dynamisme actuel de la CAHPP accompagne une évolution structurelle de son modèle de développement, modèle qui renforce la position de l'adhérent au cœur des leviers d'amélioration de ses performances.

Dans ce contexte, la CAHPP inscrit sa gestion de la relation adhérent dans une perspective de fidélisation, personnalisée, et dotée d'une capacité d'écoute, autant en termes de connaissance, de comportements que de solutions.

Sans pour autant négliger les formes plus traditionnelles de sa communication, la CAHPP mise ainsi largement sur le développement de relations pérennes et étroites avec ses adhérents, où le rapport entreprise-adhérent ne s'envisage plus seulement, du point de vue de l'entreprise, dans l'immédiateté d'une réponse en terme de prestations mais dans la continuité d'une relation prenant en compte la gestion d'un « cycle de prestations » et favorisant la « proximité ».

Les orientations pour la CAHPP

Dans cette perspective, la CAHPP intègre ses adhérents bien en amont du processus de diffusion des produits et services, cherchant à prévenir ses besoins et ses attentes, où le manager décisionnaire en tant qu'individu apparaît comme figure essentielle.

Cette démarche se traduit par une politique de personnalisation des échanges mais également par une communication positive empreinte de lien social et d'appartenance communautaire.

Dans un contexte de concurrence de plus en plus croissante, la démarche institutionnelle opérationnelle de la CAHPP, grâce à ses relations adhérents, mêle ainsi des valeurs citoyennes aux nécessaires objectifs de qualité de prestation de services.

Les avantages pour les adhérents

L'intérêt de notre service relations adhérents est d'apporter une relation de confiance et de confort entre les adhérents et la CAHPP.

En effet, un de nos objectifs est d'optimiser les interactions avec chacun des utilisateurs de nos prestations, c'est-à-dire notamment :

- . Anticiper sur les besoins et attentes
- . Faciliter l'accès à l'information et la lisibilité sur les prestations
- . Favoriser une assistance à distance
- . Dispenser des réponses concrètes à tout questionnement dans un temps minimum

Ces quatre objectifs constituent le socle de nos actions dans le cadre de la relation adhérent, mettant ainsi en corrélation quatre paramètres pour nous incontournables :

- . le facteur humain,
- . la communication institutionnelle ou transversale
- . les données d'informations prestations et / ou produits
- . la notion d'action / efficience

En chiffres

- . 82 162 contacts directs avec les adhérents, mailing et phoning inclus
- . 4420 contacts établissements ont été réalisés par nos opérations phoning
- . 77 742 contacts établissements ont été ciblés par nos opérations d'emailing



La formation comme outil de perfectionnement

Le contexte

Chacun de nos experts a conscience que les compétences, et notamment le « cœur des compétences », procure à l'entreprise un avantage compétitif considérable puisqu'il est par essence rare et difficile à imiter.

Sous cet aspect, la formation prend un caractère stratégique dans sa triangulation « salarié – manager – dirigeant », où les compétences souvent acquises sur le terrain requièrent à la fois des compléments, un travail de réflexion méthodique sur l'expérience et une reconnaissance auprès des employeurs et institutions.

Choisir de vivre une formation, c'est accepter d'être déstabilisé, de laisser au bord du chemin des fonctionnements ou des savoirs, c'est aussi faire de la place pour construire d'autres fonctionnements, d'autres modes de pensée qui inévitablement viennent enrichir le « déjà-là », le compléter.

Les orientations pour la CAHPP

L'action du département séminaires et formations de la CAHPP s'inscrit dans cette ingénierie opérationnelle des compétences, en articulant son action entre les besoins collectifs liés aux évolutions normatives et réglementaires, et les attentes plus spécifiques corrélées aux mutations des pratiques professionnelles.

Cette action est renforcée par le soutien de la Commission Nationale des Dirigeants, organe interne composé de plusieurs directions d'établissements de santé adhérents, qui participe à l'enrichissement des réflexions en amont, et qui permet d'apporter des réponses spécifiques à chacune des problématiques abordées, dont :

- . quel intérêt pour l'adhérent ?
- . quelles sont les caractéristiques de l'environnement ?
- . quel constat ? Quelle motivation de notre intervention ? Quelle analyse des causes ?...
- . quels sont les objectifs d'évolution ?
- . quel renouvellement ou évolution des compétences et/ou des pratiques ?
- . quels ressources et moyens affecter ?...

Les avantages pour les adhérents

Au-delà de remplir ces objectifs opérationnels concrets, notre département séminaires et formations veille également à optimiser l'environnement même de la formation, son climat, lieu de formation, la qualité de l'accueil, la personnalité des formateurs bien entendu, mais aussi la reconnaissance accordée aux participants dans leurs différences et dans leurs demandes.

Cette écoute et cette disponibilité permettent aux groupes de participants de se sentir en confiance, d'être encore plus participatifs ; chacun va ainsi pouvoir construire son parcours en fonction des besoins et attentes issus directement du terrain.

Car au-delà de construire du nouveau sur les fondations, les connaissances, les convictions déjà présentes, la valeur ajoutée essentielle de nos sessions d'information ou de formation professionnelle est d'apporter des vraies réponses méthodologiques et pratiques spécialisées, permettant à chacun de performer et répondre tant aux objectifs fonctionnels qu'économiques induits par des contextes professionnels en perpétuelles mutations.

En chiffres

- . 3000 participants ont bénéficié des réunions d'informations CAHPP en France et DOM TOM
- . 200 réunions et ateliers ont été organisés sur l'ensemble du territoire
- . 98% des participants ont exprimé une totale satisfaction des sessions proposées par la CAHPP



Gains de productivité et réponses aux obligations

Le contexte

La CAHPP et son équipe « audit » sont toujours soucieuses d'aider les structures qui une fois encore cette année sous l'effet des contraintes financières et réglementaires de plus en plus fortes doivent relever de nouveaux défis.

Les exigences de performance en termes financiers, de la qualité des soins, de l'accompagnement, et de la satisfaction imposent aux établissements une approche différente. La maîtrise de ces exigences nécessite des compétences élargies.

Dans ce contexte difficile, une des premières orientations du service est un accompagnement de la politique achat des établissements :

- . Autodiagnostic : état des lieux de la fonction achat
- . Cartographie des dépenses au regard de l'activité
- . Analyse des bonnes pratiques
- . Aide à la Priorisation des actions à mettre en œuvre en évaluant le potentiel de gain

Ces axes de travail permettent d'apporter des solutions pratiques mais surtout favorisent le dialogue entre les parties prenantes dans les différentes structures.

Les orientations pour la CAHPP

Afin de pouvoir aider et accompagner les adhérents, le service audit ne se limite pas au segment financier. L'équipe composée de 6 professionnels dédiés propose différents types d'évaluations permettant de répondre aux exigences réglementaires.

Cette offre concerne une grande partie des services d'un établissement de santé (bloc opératoire, stérilisation, pharmacie, unités de soins...). Elle s'adresse au secteur sanitaire mais aussi au secteur médico-social.

Dans le cadre de ses missions de soutien aux établissements, une collaboration étroite avec les autres services de la CAHPP permet de remonter en interne les difficultés rencontrées sur le terrain par les adhérents et donc d'appréhender les relations avec les fournisseurs de manière plus exhaustive.

Le maître-mot est la proximité avec les adhérents en s'adaptant à la demande et en multipliant l'offre sur le terrain au regard des attentes de ces derniers.

Les avantages pour les adhérents

Le développement du service entre 2012 et aujourd'hui a permis une diversité de l'offre pour chaque type de structure. La pluridisciplinarité de l'équipe permet de proposer un spectre plus large d'évaluations et d'accompagnement. Les membres de l'équipe sont tous issus d'établissements de santé.

En chiffres

- . 42 établissements ont bénéficié des audits CAHPP sur cette période
- . 72 audits ont été réalisés, toutes analyses confondues.
- . Le service audits enregistre une évolution d'activité estimée à 25 % par rapport à l'exercice précédent
- . Chaque audit de la fonction achats permet une optimisation potentielle moyenne entre 5 % et 10 %



Développement durable

Le développement durable au travers une réalité sociétale mondiale

Le contexte

Comme est venue le souligner la COP21, et à l'instar de toute la CAHPP, le service Développement Durable s'inscrit dans un paradigme changeant. Les acteurs prennent conscience des enjeux – il est de notre ressort de les aider à mieux y répondre, avec comme but ultime un mieux soigner pour les patients.

Dans ce contexte, les missions du service s'agencent selon trois axes :

- . La politique interne de Développement Durable ;
- . Les actions en direction des établissements adhérents ;
- . Les actions envers nos partenaires référencés.

Le trait commun à ces trois axes est le partage d'information, la volonté de promouvoir les valeurs du Développement Durable.

Les orientations pour la CAHPP

Ainsi, une lettre mensuelle d'information est désormais envoyée aux salariés de la CAHPP, aux établissements adhérents et aux fournisseurs et prestataires de service référencés afin de communiquer sur les grandes tendances de la responsabilité sociétale de l'entreprise, l'actualité juridique spécifique, ainsi que l'activité propre du service.

Ce choix de communication spécifique sur ces thèmes porte ses fruits. Les possibilités de contacts avec nos diverses parties prenantes augmentent, et les échanges avec les adhérents et les fournisseurs et prestataires de service sont de plus en plus riches et nombreux. Les contacts se font autour des thèmes généraux du Développement Durable et de l'engagement de la CAHPP en la matière, mais aussi sur des points d'actualité plus spécifique concernant une aide précise apportée ponctuellement.

Les avantages pour les adhérents

Cette intensification des échanges a également été permise par l'organisation régulière de journées d'informations à destination de nos partenaires industriels, où nous faisons également systématiquement intervenir des représentants d'établissement afin de faire le lien entre les principes du Développement Durable et leur application sur le terrain, par l'exemple de réalisations remarquables repérées au quotidien.

Nous avons par ailleurs poursuivi notre effort d'accompagnement de nos adhérents et de nos partenaires en leur proposant à nouveau une évaluation Indice vert affichée dans nos catalogues. De plus en plus utilisé par les acheteurs des établissements qui en font un guide pour leurs achats responsables, il est également apprécié de nombreux fournisseurs qui utilisent les points d'amélioration que nous leurs signalons pour faire avancer leur démarche RSE.

Enfin, l'accompagnement des adhérents prend également la forme d'opérations pilotes comme celle que nous avons amorcée auprès de nos adhérents d'Ile de France sur la thématique du traitement et de la valorisation des biodéchets. A terme, un circuit francilien naîtra grâce à la mutualisation des gisements des établissements de ce groupe constitué. La méthodologie pourra ensuite être dupliquée.



En chiffres

- . 177 fournisseurs ont participé à l'évaluation « indice vert » de la CAHPP sur cette période
- . 53% des fournisseurs sont labellisés, dont 11% en A++
- . Plus de 200 fournisseurs ont participé aux Journées Partenaires CAHPP autour de la thématique du Développement Durable.
- . Depuis son dernier bilan carbone, la CAHPP enregistre une baisse de 37% de ses émissions de gaz à effet de serre.
- . Quarante établissements ont envoyé leur dossier de participation à la bourse Développement Durable « CAHPP ou pas CAHPP » dont la remise officielle des prix a eu lieu le 9 juin 2016.

CAHPP MAG

La RSE

HORS SERIE

Juin 2016

L'indice vert au service des adhérents de la CAHPP
le "marqueur" des achats responsables

Les innovations au service de la santé
Le classement 2016

Les fournisseurs s'engagent pour un développement durable
Présentations et témoignages

**Le développement durable au
service de la santé**

CAHPP MAG

Pour tout
renseignement
complémentaire, vous
pouvez contacter le
service
Développement
Durable de la CAHPP
via l'adresse :
developpement-
durable@cahpp.fr



Les Achats Responsables au service de la santé

Un outil d'aide à la décision pour vos démarches d'achats responsables

Chaque année depuis 2012, la CAHPP met à votre disposition un outil d'évaluation Développement Durable des fournisseurs et prestataires référencés. C'est avant tout un outil d'aide à la décision très utile pour les acheteurs des établissements adhérents qui veulent s'engager dans une démarche d'achats responsables. En effet, il leur permettra de visualiser rapidement les fournisseurs d'ores et déjà engagés dans une démarche de développement durable et d'en apprécier le niveau de maturité. C'est aussi un outil d'amélioration continue pour les fournisseurs et prestataires référencés à la CAHPP qui reçoivent chaque année leur évaluation et points d'améliorations. Il est constitué de 33 questions regroupées en 6 thématiques : - Engagement de la direction, - Politique d'achat, - Produit/éco-conception, - Réduction des impacts sur site client, - Gestion des déchets, - Commande & distribution. Chaque réponse doit être documentée et justifiée. La pertinence des justificatifs est ensuite évaluée par le service Développement Durable de la CAHPP. Une note annuelle est attribuée en fonction des réponses aux questions et de la qualité des justificatifs fournis : de cette note dépendra l'obtention de « l'indice vert ». « L'indice vert », qui figure sur les catalogues « en ligne » et « papier », est un label « positif » visant à inciter plutôt qu'à sanctionner. Trois niveaux peuvent être attribués : A++, A+ ou A.



Les réussites de nos équipes

Depuis toujours, la CAHPP s'est construite autour d'hommes et de femmes experts et passionnés qui font de leurs réussites une occasion d'exercer leurs talents.

Quel que soit le type de mission que nos experts sont amenés à conduire, chacun s'attache à systématiquement développer les projets avec le réalisme de rigueur, en gardant toujours à l'esprit les contraintes d'un contexte où les budgets des établissements sont restreints, ce qui sous-entend notamment de suivre une méthodologie :

- Avoir une vision claire de l'objectif et des résultats attendus
- Engager notre Direction Générale et son Comité de direction.
- Impliquer toutes les équipes et les ressources associées, en corrélation avec les commissions internes spécialisées
- Identifier les potentiels de risques tant pour les adhérents, que la CAHPP elle-même et bien sûr les fournisseurs
- Aboutir à des choix organisationnels ou techniques efficaces et pérennes
- Aider les adhérents à accompagner le changement.

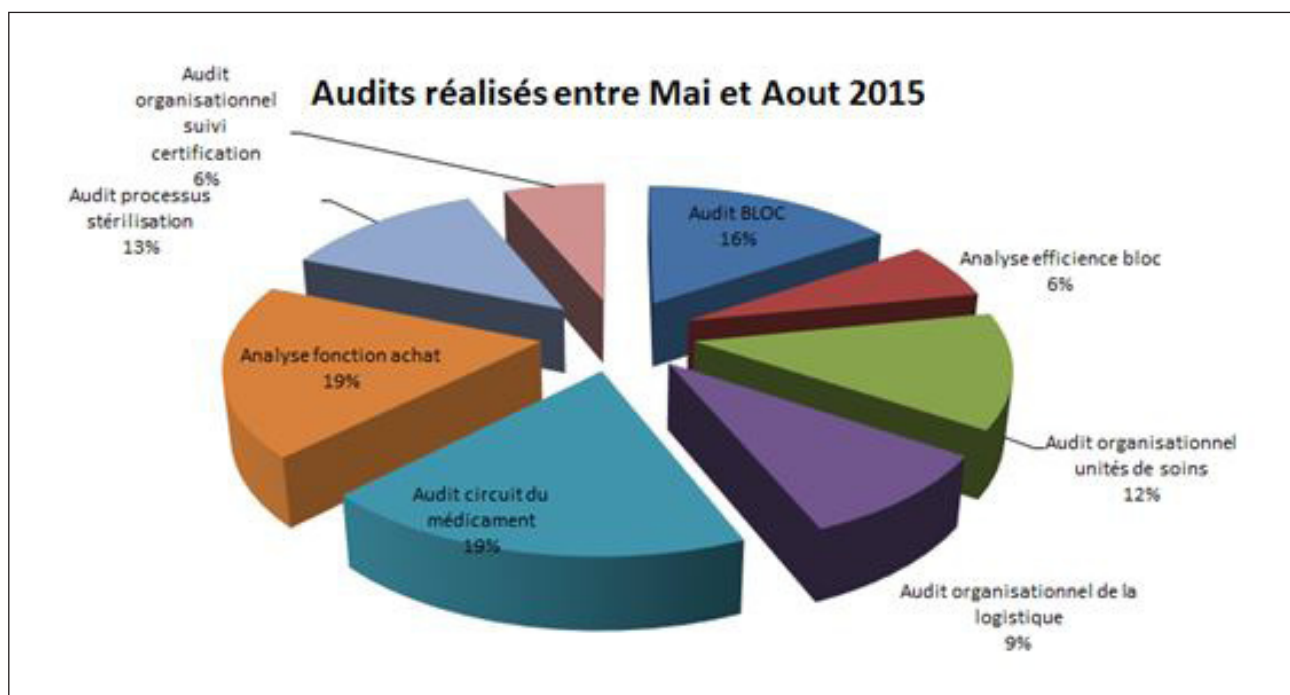
Nos méthodes ainsi éprouvées nous permettent de vous proposer des prestations toujours à la pointe de l'actualité au travers desquelles nous engageons :

- Une organisation et des compétences à la hauteur de vos attentes
- Une écoute active afin d'adapter nos méthodes de travail à vos besoins et problématiques
- Notre responsabilité, notamment en termes de réactivité et de qualité.

Marchés DM/DMI - Pharmacie

- . Le service se restructure et un nouveau Directeur des Marchés Pharmacie DM/DMI est nommé pour prendre l'organisation du département.
- . Parution des catalogues PH – DM avec mises à jour des prix en fonction des négociations menées par les équipes internes.
- . Mise en place d'une nouvelle réunion de la Commission Psychiatrie, avec notamment la particularité de proposer en après-midi un module DPC sur le thème « L'audit de processus : management de la prise en charge médicamenteuse du patient et certification HAS V2014 ».
- . Parution d'un nouveau catalogue spécifique « médico-social sans PUI » intégrant DM, Incontinence, Nutrition Orale et Entérale, Soins, Nursing et Hygiène.
- . Négociation de marchés pour le Groupe COGESTHO (Analyse des consommations, proposition de marchés, création de lots, envoi d'appels d'offres, recueil et analyse des offres, orientations, optimisation des pratiques, synthèse)
- . Organisation d'une réunion de Commission HAD (présentation de l'indice développement durable spécifique HAD du C2DS, restitution de l'étude des consommations DM et choix des marchés d'engagement à lancer)
- . Accompagnement du GAM dans les négociations et réunions de présentation aux Etablissements
- . Préparation des négociations Groupe C2S, lancement de la consultation

Audits



Marchés publics

- . Modification allotissement - Cette correction avait pour objectif d'adapter davantage l'allotissement aux différents types d'établissements publics et à une nouvelle population.
- . Développement informatique - Amélioration du logiciel de « gestion des marchés » pour les adhérents publics. La mise en place de nouvelles fonctionnalités pour les établissements comme : l'affichage du libellé de lot à côté de chaque article – afin de permettre à l'établissement de visualiser directement le lot dans lequel le produit sera alloti, la modification du menu de recherche dans la rubrique expression des besoin, l'automatisation de l'attribution de la note pour les prestations logistiques. Ces développements sont dédiés aux pharmaciens, ainsi qu'aux responsables des services économiques et doivent faciliter la gestion et le traitement de dossiers et permettent également une meilleure exploitation des données.
- . Salon Paris Healthcare - Participation à ce salon dédié aux établissements publics de santé et présentation de l'offre de la CAHPP qui est conforme au Code des Marchés Publics.
- . Traitement marché d'assurance - Marché des services d'assurances de dommages aux biens, de responsabilités civiles hospitalières et risques annexes ainsi que d'assurance des risques statutaires du personnel
- . Préparation consultation pour le choix de transitaire - Rédaction d'une consultation concernant le choix de transitaires par les adhérents CAHPP situés dans les départements d'outre-mer.
- . Lancement marché de fourniture d'électricité - Marché lancé suite à l'ouverture à la concurrence des marchés d'énergie, marché passé conformément aux dispositions de l'Ordonnance de 2005.
- . Préparation marchés publics 2016/2017 - Mise en place d'un marché d'un an reconductible une fois pour la fourniture des dispositifs médicaux et de spécialités pharmaceutiques (l'allotissement, rédaction des documents des marchés etc...)
- . Publication marchés publics au BOAMP et JOUE et introduction critère développement durable dans les marchés publics - Rédaction et publication de 81 marchés publics sur le site des annonces des marchés ainsi que sur la plateforme de dématérialisation. Pour la première fois le critère de développement durable est introduit.
- . Lancement enquête auprès de nos mandants publics - Proposition des nouveaux types de marchés à nos adhérents publics qui passent les marchés de DM/PH : Equipements médicaux : Lits, matériel de radiologie et de laboratoire de tout type, réseau d'imagerie, dossier patient, gestion des blocs opératoires, Maintenance de matériel médical, Maintenance multi technique avec le groupement des contrats en chaufferie, ventilation et climatisation sous des contrats type P1 (gaz et électricité), P2 et P3, Responsabilité civile, Dommages aux biens, Assurance véhicules, Assurance des risques statutaires du personnel, Denrées alimentaires, Repas en liaison chaude/froide, L'assistance technique et gestion des approvisionnements en restauration.
- . Parution Ordonnance 2015-899 relative aux marchés publics - La transposition des directives européennes adoptées en 2014 a rendu nécessaire la réécriture de la réglementation française des marchés publics. Tous les pouvoirs adjudicateurs soumis avant au Code des marchés publics ou à l'Ordonnance du 6 juin 2005, sont désormais soumis à des principes juridiques communs.

Prestations de services - Restauration/Economat

- . **Plus de 150 dossiers de prestations de services sont en cours de traitement sur cette période**, toutes thématiques confondues liées aux prestations de services (prestations multipostes, ascenseurs, téléphonie, blanchisserie, aide à l'accessibilité aux personnes handicapées, contrôles réglementaires, distributeurs de boissons, fluides, incendie, télévisions, etc.....)
- . **Plus de 50 dossiers économat sont en cours sur cette période de référence**, incluant multipostes économat, objectifs économat, fournitures de bureau/consommables informatiques, produits d'entretien, verrerie / vaisselle.
- . Une dizaine de dossiers restauration sont en cours sur cette période de référence, incluant restauration externalisée et restauration en auto-gestion.
- . Gestion complète d'un très gros dossier d'appels d'offres en restauration pour la Croix Rouge Française

Développement durable

- . Les catalogues paraissent, ils affichent les résultats de la troisième session de l'évaluation Indice Vert dont les lauréats sont plus nombreux : le niveau d'engagement dans la RSE augmente !
- . La deuxième journée Développement durable Partenaires est organisée autour du thème général de l'économie circulaire et rencontre un franc succès.

Dialyse

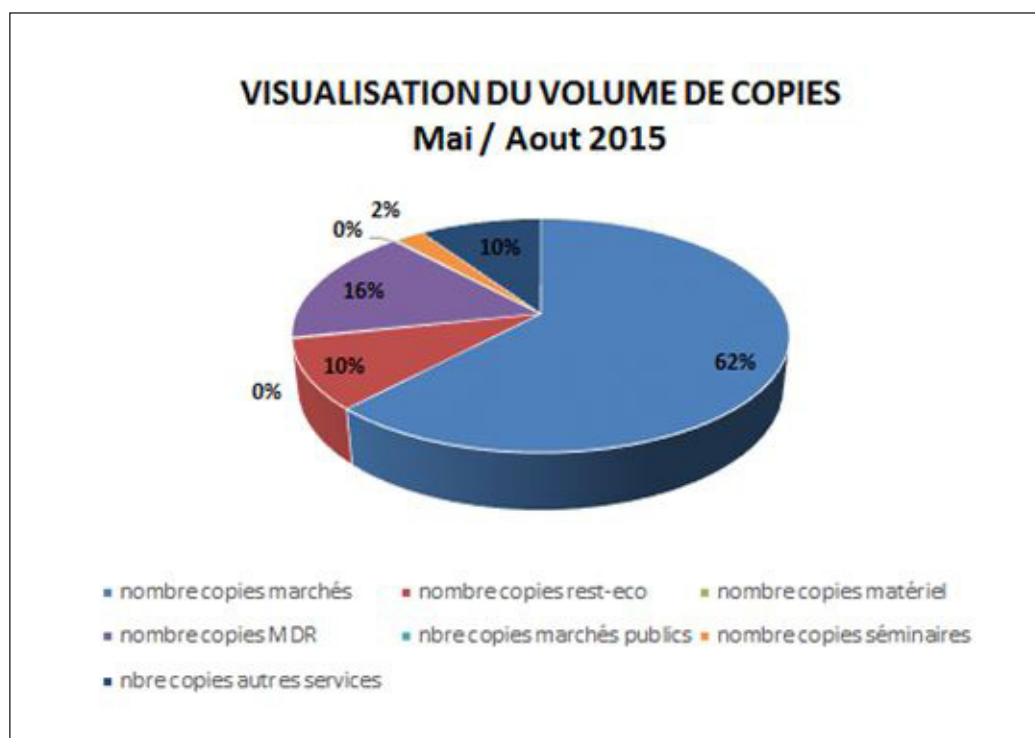
- . Changement de business modèle, les marchés Dialyse reviennent sur la période 1^{er} Mai / 30 Avril (marchés classiques).
- . Fournisseurs doivent être référencés à la CAHPP et participer au Comité Technique Dialyse avec une approche de prix différentielle du prix de référencement sur des marchés d'engagements.
- . Collaboration du service DM pour la gestion des fournisseurs Dialyse de manière transversale avec le Responsable Dialyse.

Biomédical

- . **Lancement du marché groupement d'achats « électricité » : 230 établissements ont participé à ce marché parmi lesquels 65% ont conclu un contrat via nos négociations.**
- . **L'économie moyenne générée est de l'ordre de 11% pour le marché global.**
- . Maison de Santé Bagatelle : Mise en place d'un contrat « multiservice et multi technique » générant une économie de 20%.
- . Pour ce travail, toute l'équipe du département biomédical a dû restructurer les activités entre les services et la maintenance. De même, un système de sécurisation des installations a été mis en place.

Logistique

. Réorganisation de la plateforme des bureaux administratifs, améliorant le confort de travail des collaborateurs avec des espaces plus aérés, lumineux, et adaptés aux normes.



Europe/International

. La CAHPP engage une réflexion sur des perspectives de développements sur les plans Européens et Internationaux.

EDI

. Le volume de commandes qui transitent via le système EDI de la CAHPP se rapproche **des 25 000 commandes mensuelles !**

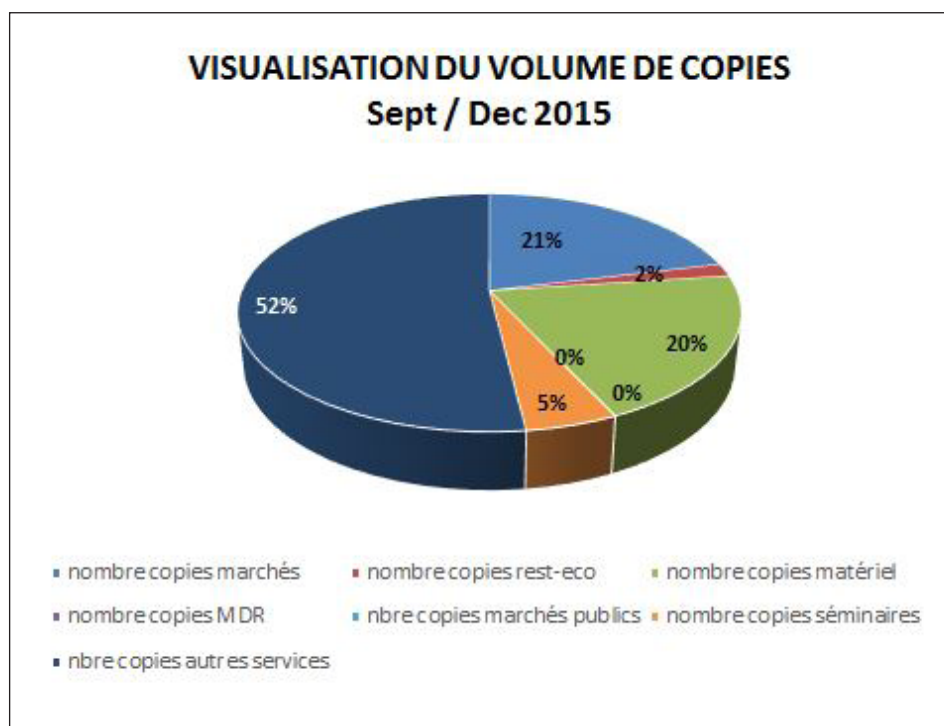


Relations adhérents

- . Septembre 2015 voit la naissance du service « relations adhérents » dont l'objectif principal est d'apporter à tous les établissements adhérents une pleine satisfaction dans le suivi de toutes leurs demandes. Une équipe de 4 collaborateurs spécialisés est ainsi dédiée à cette fonction qui se veut encore plus à l'écoute de la voix de l'adhérent.
- . Adaptation de l'outil de saisie des appels entrants pour suivre toutes les demandes des adhérents. Des « bons d'appels » permettent de suivre toutes les demandes entrantes pour en garantir le suivi et maîtriser la réalisation, toujours dans l'objectif de satisfaire l'adhérent.
- . Entre Septembre et Décembre 2015, les opérations d'informations du service relations adhérents ont permis de prendre contact à des niveaux élevés :
 - . **752 contacts phonings commerciaux**
 - . **12428 collaborateurs des établissements pour ce qui concerne les invitations aux réunions régionales**
 - . **65314 contacts dans le cadre d'opérations d'information institutionnelle.**

Logistique

- . Dans le cadre de l'amélioration des conditions de travail, une nouvelle réorganisation de la plateforme cible à présent les bureaux informatiques, EDI et réseaux, secteur public, biomédical, comptabilité, et département développement.
- . Les aménagements internes visent également à l'optimisation des flux entre collaborateurs tout en répondant aux objectifs de confort et qualité de vie dans le cadre de notre démarche développement durable.



Développement durable

- . Le premier numéro de la newsletter Développement durable est diffusé. Il comporte des rubriques sur l'actualité du service, les fournisseurs innovants rencontrés, les événements à suivre, ainsi qu'une veille juridique sur les thèmes spécifiques au Développement Durable.
- . **Une série de réunions de travail avec des fournisseurs et prestataires de service représentatifs de tous les référentiels de la CAHPP donne lieu à de nouveaux questionnaires, plus précis par métiers, qui entreront en vigueur lors de la campagne 2016/2017 de l'Indice Vert.**
- . La Bourse « CAHPP ou pas CAHPP » du Développement Durable est lancée le jour du démarrage de la COP21 auprès de l'ensemble de nos adhérents.

Stérilisation

- . Deuxième tournée nationale de réunions régionales sur le thème « Conditionnement en stérilisation » avec la participation exclusive de l'A.F.S. (Association Française de Stérilisation) et des Fournisseurs spécialisés dans le domaine.
- . Plus de 200 établissements ont été représentés au travers de ces réunions qui ont suscité un très fort intérêt, prenant en considération les impacts environnementaux et bien sûr économiques de cette thématique. Le taux de satisfaction à ces réunions a dépassé les 98 % de satisfaits pour cette thématique.

DOM TOM

- . La CAHPP accentue ses fréquences de visites en Outre-Mer à la rencontre des adhérents et des prospects. A cette occasion plusieurs établissements ont choisi de souscrire leur adhésion à la CAHPP.
- . **Le rôle de la CAHPP Outre Mer est devenu absolument essentiel.**

Prestations de services - Restauration/Economat

- . **Une trentaine de dossiers de prestations de services sont en cours de traitement sur cette période**, toutes thématiques confondues liées aux prestations de services (prestations multipostes, ascenseurs, blanchisserie, aide à l'accessibilité aux personnes handicapées, contrôles réglementaires, fluides, incendie, téléphonie, etc.....)
- . **Environ 70 dossiers économat sont en cours sur cette période de référence**, incluant multipostes économat, objectifs économat, fournitures de bureau/consommables informatiques, produits d'entretien, verrerie-vaisselle, travaux généraux.
- . Une vingtaine de dossiers restauration sont en cours sur cette période, incluant restauration externalisée et restauration en autogestion.

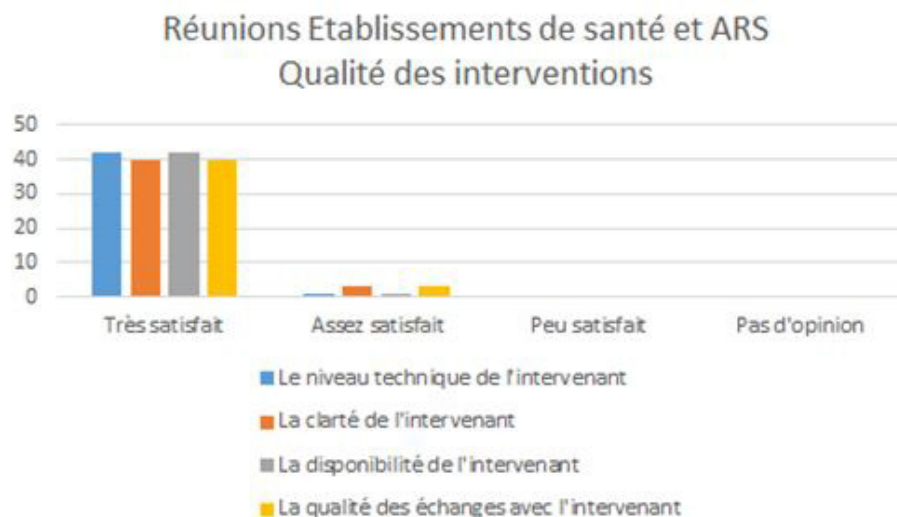
Marchés DM/DMI - Pharmacie

- . Toute l'équipe s'est mobilisée en collaboration avec les pharmaciens référents pour définir un nouveau format de réunions de marchés, ainsi que sur les thèmes qui seront proposés en réunion.
- . Les pharmaciens référents apportent également leur soutien à la définition de nouveaux marchés d'engagements :
 - . gants non stériles et habillage « non tissé, non stérile » pour la partie DM
 - . gaz halogénés (SEVOFLURANE) pour la partie PH
- . Nouvelle parution d'Onconews, lettre d'actualités en Oncologie, présentant notamment un retour sur le Congrès de l'A.S.C.O. et les mises à jour sur les stabilités des molécules.
- . Les marchés DMI sont cette année renégociés, étant sur une base de deux ans en alternance avec les marchés DM. Les marchés PH seront également renégociés selon le calendrier annuel habituel.
- . Toute l'équipe prend également en charge les réponses aux divers appels d'offres reçus, dont celui du groupe SOS,
- . Déplacement sur divers congrès pour favoriser l'échange avec les établissements et les fournisseurs •
- . Organisation d'une Réunion de Commission HAD pour présenter les résultats de la consultation et valider les fournisseurs retenus
- . Mise en place de marchés d'engagement spécifiques HAD portant sur l'Incontinence et les Pansements Complexes (22 établissements engagés)
 - . Groupe C2S, négociations DM et réunion de présentation des référencements
 - . CAHPP Alsace, accompagnement du groupement régional
 - . CAHPP Lorraine, accompagnement du groupement régional
 - . GAM, réunions de référencement DMI
 - . La CAHPP a lancé le premier marché d'engagement portant sur les lentilles intraoculaires monofocales
 - . AIRA, accompagnement du groupement régional
 - . Capio, synthèse et bilan annuel du marché ophtalmo
- . Cette année des mesures de simplification pour le marché Pharmacie ont été appliquées notamment sur la reconduction des offres contractuelles, 50 fournisseurs ont reconduit leur marché pour une période d'un an.

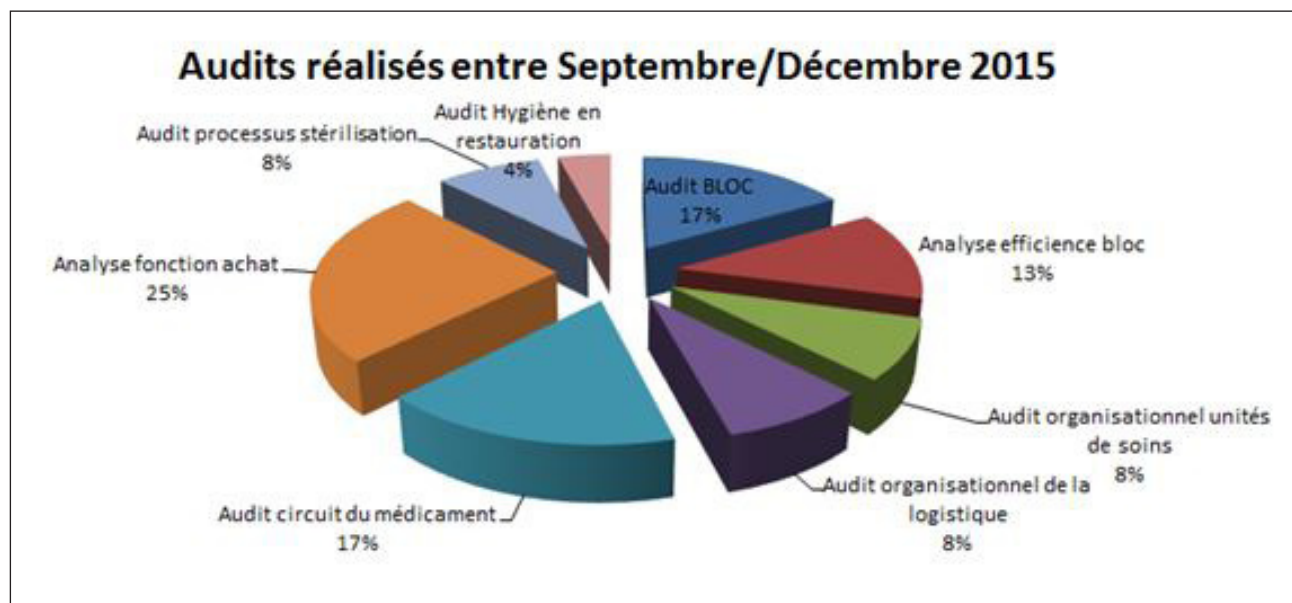


Séminaires

Les réunions « Stérilisation » et « Relations établissements de santé et ARS » remportent à l'unanimité la satisfaction générale des participants comme en témoignent les résultats d'enquête ci-dessous :



Audits



Biomédical

- . 3500 demandes en provenance des établissements de santé ont été traitées. Ces demandes couvrent 75 % des fournisseurs référencés par le département biomédical.
- . Mise en place du suivi de l'ensemble des demandes par le département « relations adhérents » afin de s'assurer de la qualité du traitement des demandes par les fournisseurs et par le département biomédical.
- . Commandes en ligne : 300 établissements ont eu recours aux commandes en ligne sur la base de 18 fournisseurs et d'un CA de 2M€, ce qui marque un début encourageant pour le développement de cette nouvelle fonctionnalité.

Marchés publics

- . Traitement réponse de fournisseurs pour le marché DM/PH – Traitement des réponses de fournisseurs pour le compte de nos adhérents publics. Traitement des 231 offres des fournisseurs.
- . Mise en ligne des réponses des fournisseurs pour le marché DM/PH sur le site de « gestion des marchés »- Mise en ligne des offres des fournisseurs dans l'espace sécurisée dédiée à nos adhérents publics pour qu'ils puissent effectuer le choix en pleine liberté et éditer automatiquement les pièces de marché.
- . Salon FEHAP - Participation à ce salon dédié aux établissements privés à but non lucratif et la présentation de l'offre de la CAHPP, ainsi que les évolutions législatifs concernant la loi de la commande publique.
- . La CAHPP participe à la Convention FHP MCO en qualité de Grand Partenaire

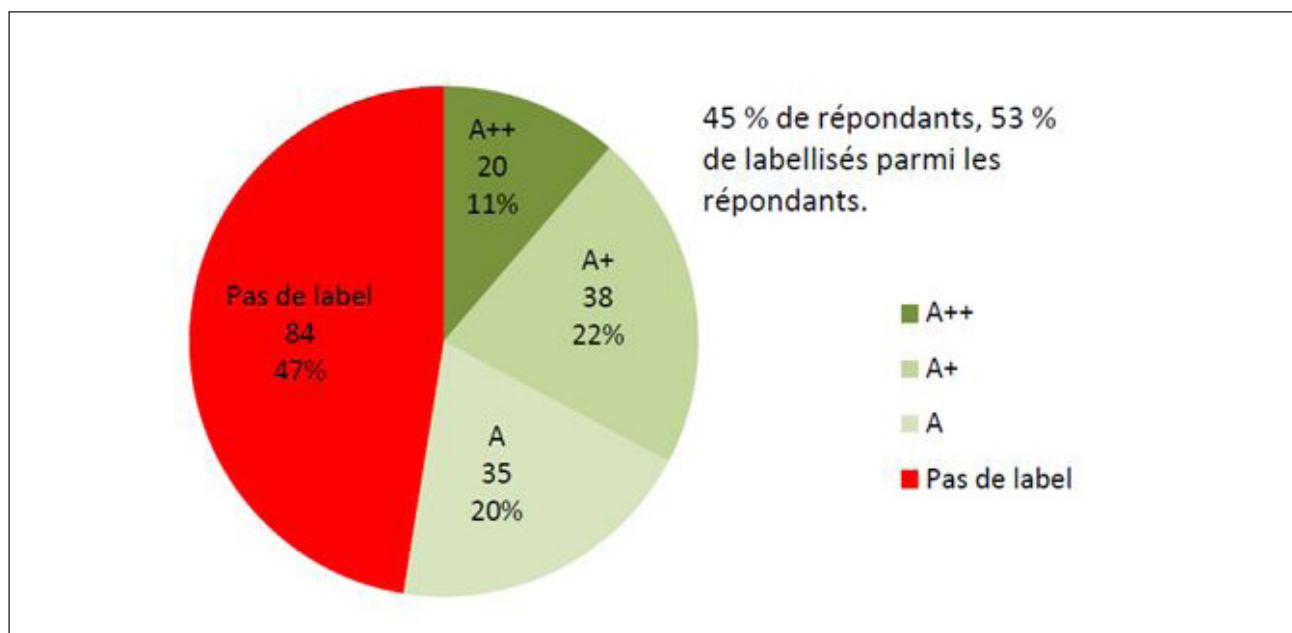


Cardiologie

- . Préparation d'un évènementiel spécifique sur le thème des « impacts stratégiques et financiers pour les établissements suite à la parution de la nouvelle tarification en cardiologie ».

Développement durable

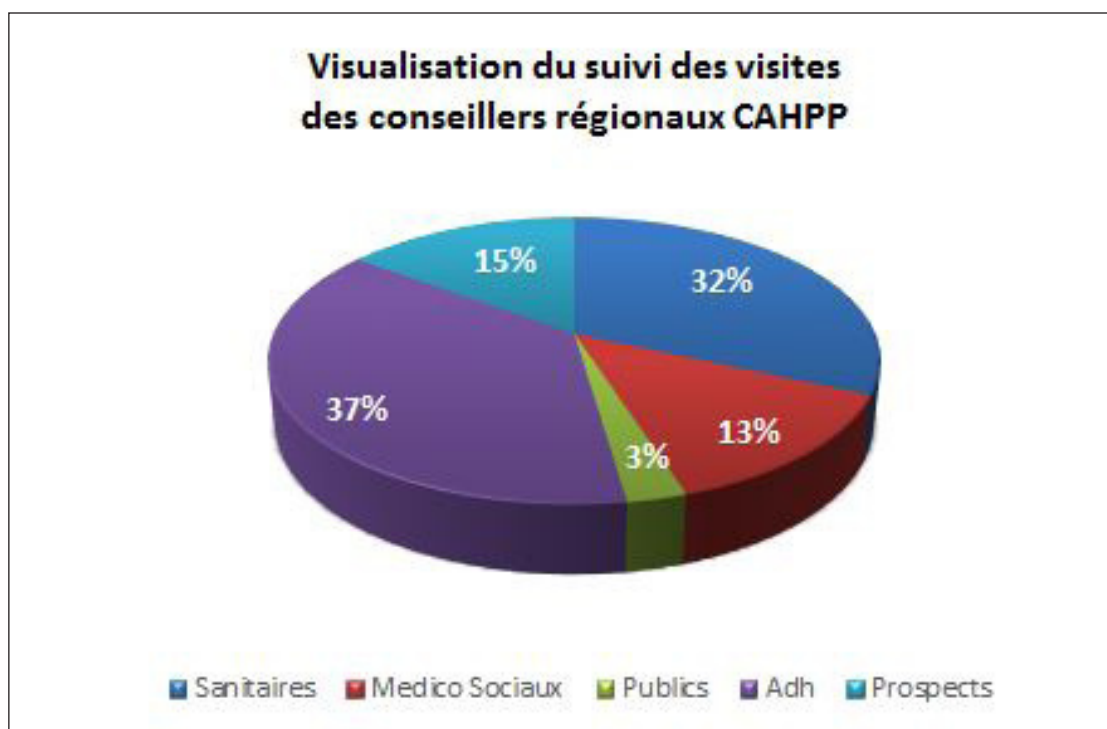
- . Troisième réunion des partenaires, permettant un retour sur les enseignements de la COP21 organisée à Paris, mais aussi un point sur la restauration en établissement de santé lors d'une table ronde, et la présentation de solutions destinées à promouvoir et faciliter le développement de la responsabilité sociétale des entreprises.
- . La réception des dossiers de candidature à la Bourse est close. **Quarante établissements ont envoyé un rapport circonstancié et illustré de leurs actions remarquables de Développement Durable dans des domaines très divers.** L'évaluation commence ! Remise des prix est le 9 Juin 2016.
- . Organisation de la première réunion des adhérents d'Ile-de-France autour de la problématique de la gestion des bios déchets. Un rappel des enjeux environnementaux, économiques et juridiques est fait, avant de revenir sur les méthodes d'évaluation et de mesure des gisements, puis de proposer les solutions de traitements. Une nouvelle réunion est fixée pour la mi-juin.
- . L'édition 2016 du classement de l'indice vert publiée dans les nouveaux catalogues fait apparaître une progression du niveau des répondants, tous marchés confondus.



EDI

- . Le seuil des 23 000 commandes qui transitent via le système EDI de la CAHPP est dépassé !

Commercial



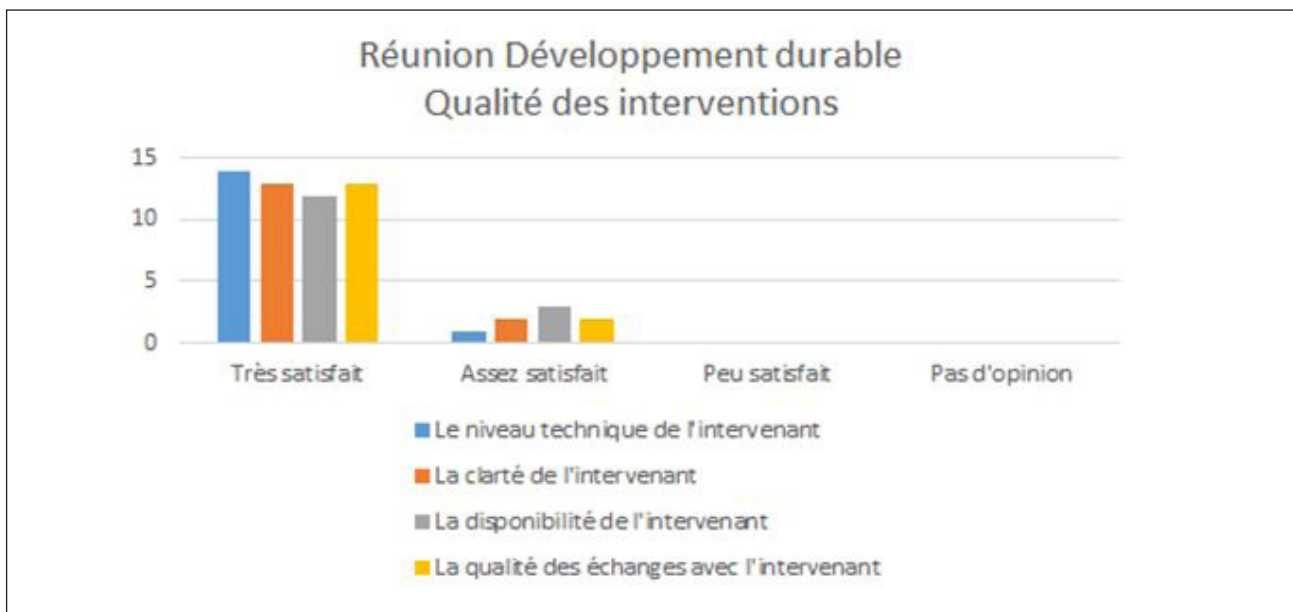
- . Le service se restructure et voit la nomination d'un nouveau Directeur Commercial Sanitaire et Médico-Social. Parallèlement, plusieurs formations aux techniques de vente et à la gestion du temps sont mises en place pour dynamiser l'organisation des tournées, mettre en place un ciblage par établissement, professionnaliser les conseillers et favoriser la visite des directeurs d'établissements.
- . Cette organisation a ainsi permis de favoriser le partenariat – adhésion de plusieurs structures dont notamment le Groupe SOS et l'ensemble de ses branches (350 Etablissements), la CSMF (qui représente à ce jour 17000 médecins). D'autres structures d'envergure nationale sont en contact avec nos équipes pour envisager un prochain rapprochement.

Prestations de services - Restauration/Economat

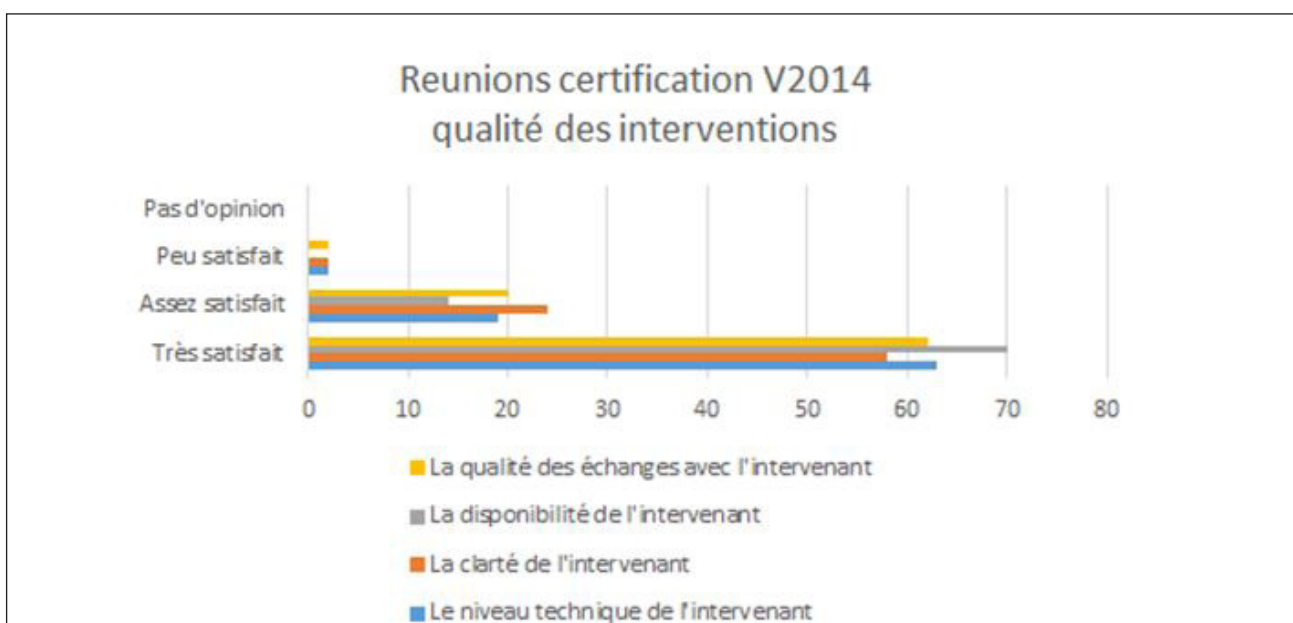
- . **Une trentaine de dossiers de prestations de services sont en cours de traitement sur cette période**, toutes thématiques confondues liées aux prestations de services (prestations multipostes, ascenseurs, blanchisserie, aide à l'accessibilité aux personnes handicapées, contrôles réglementaires, fluides, incendie, téléphonie, location longue durée etc.....)
- . **Environ 30 dossiers économat sont en cours sur cette période de référence**, incluant multipostes économat, objectifs économat, fournitures de bureau/consommables informatiques, produits d'entretien, verrerie-vaisselle, travaux généraux.
- . **Une dizaine de dossiers restauration sont en cours de traitement sur cette période**, incluant restauration externalisée et restauration en autogestion.
- . De plus, des études tarifaires sont actuellement en cours sur cette période en blanchisserie et fournitures de bureau (Point Vision).

Séminaires

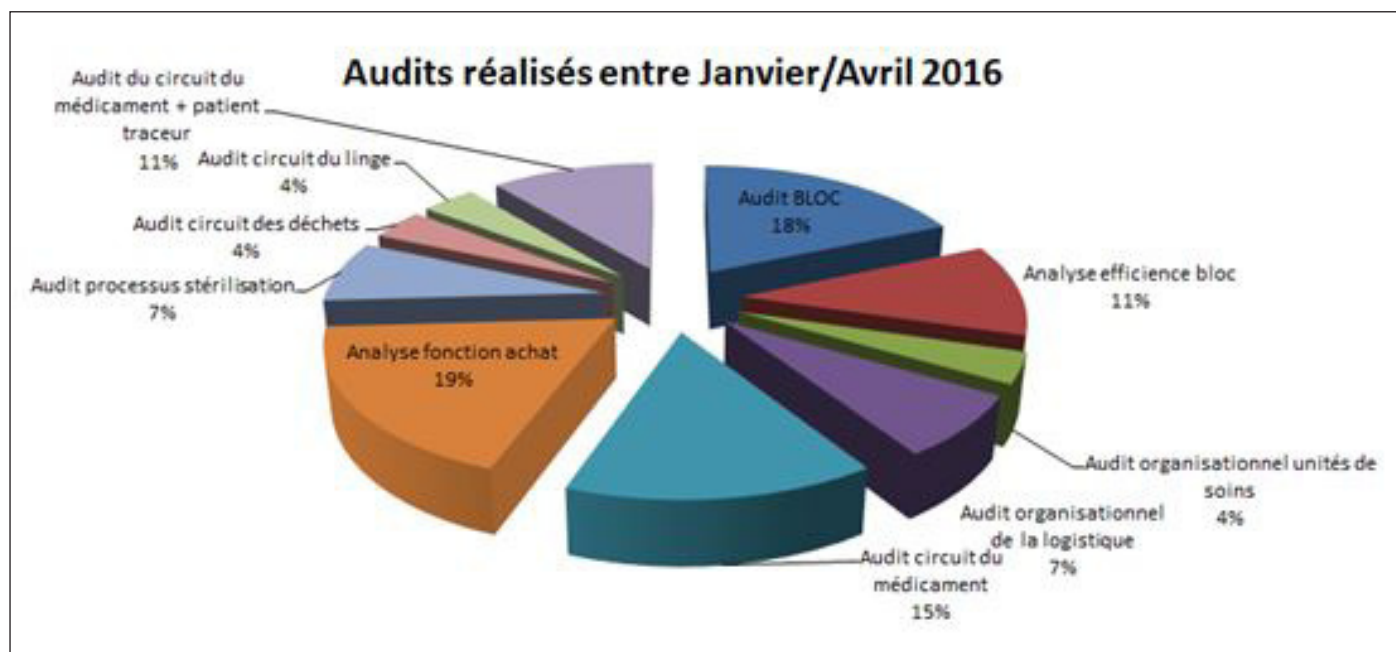
- La nouvelle édition de la réunion développement durable spécifique fournisseurs sur le thème « **Comprendre, agir, innover, progresser ensemble** » présentant des outils de pilotage du développement durable ainsi que la démarche de maîtrise du gaspillage des déchets alimentaires soulève **un niveau de satisfaction optimal**.



- Il en est de même avec la tournée de réunions « **Elaborer le compte qualité dans le cadre de la certification V2014** » où l'intervenant a suscité l'intérêt et la satisfaction de l'ensemble des participants.



Audits



Marchés publics

- . Traitement réponses de fournisseurs pour le marché DM/PH - Traitement des réponses des fournisseurs pour le compte de nos adhérents publics.
- . Actualisation de la base de données - Adaptation d'une base d'articles aux exigences des adhérents publics, afin de simplifier la recherche et la veille du secteur pharmaceutique et des dispositifs médicaux.
- . **Nouvelle loi sur la commande publique - Ordonnance 2015-899 et son décret d'application remplacent le Code des Marchés Publics et l'Ordonnance 2005 - Entrée en vigueur de la nouvelle loi sur la commande publique qui remplace le Code des Marchés Publics et l'Ordonnance de 2005.**
- . Lancement d'une enquête auprès des services départementaux d'incendie et de secours - Enquête pour connaître le point de vue des SDIS sur les prestations de la CAHPP dans le cadre des marchés publics.
- . **Lancement marché d'acquisition d'un IRM - Accompagnement lors du lancement d'un marché d'achat d'un IRM. Le premier marché passé selon la nouvelle législation - l'ordonnance de 2015 et son décret d'application.**
- . Préparation reconduction du marché - Préparation de la reconduction pour le compte de nos adhérents publics. Le marché reconductible offre plus de souplesse dans la gestion des marchés.

DOM TOM

. La CAHPP prépare **plusieurs journées d'informations / formations dans les DOM TOM sur les thématiques du « circuit du médicament », des « erreurs médicamenteuses », de la « stérilisation ».**

Marchés DM/DMI - Pharmacie

- . Le service des marchés intègre en son sein un Responsable DM / DMI et Groupes afin de toujours mieux répondre aux attentes des adhérents.
- . La réunion des référents de février permet de valider :
 - . Les offres des fournisseurs PH, DM/DMI
 - . Le format des réunions de restitution des négociations
- . Mise en place d'une nouvelle réunion de la Commission Oncologie, afin de définir le référencement adapté à cette spécialité.
- . Mme Stéphanie BONTE, Pharmaciens à la clinique St Roch – Roncq, est intégrée dans l'équipe des pharmaciens référents de la CAHPP.
- . La tournée des réunions de restitution des négociations propose cette année des sessions MCO et d'autres plus spécifiques aux établissements SR, PSY et EHPAD avec PUI Négociation des marchés pour les groupes CAHPP Alsace, CAHPP Lorraine, C2S, KAPA, GAM
- . Négociation catalogue DMI et préparation des supports et catalogues
- . Lancement du marché d'engagement gants et habillage non stérile, participation de plus de 110 établissements, baisse des prix moyenne de 20%

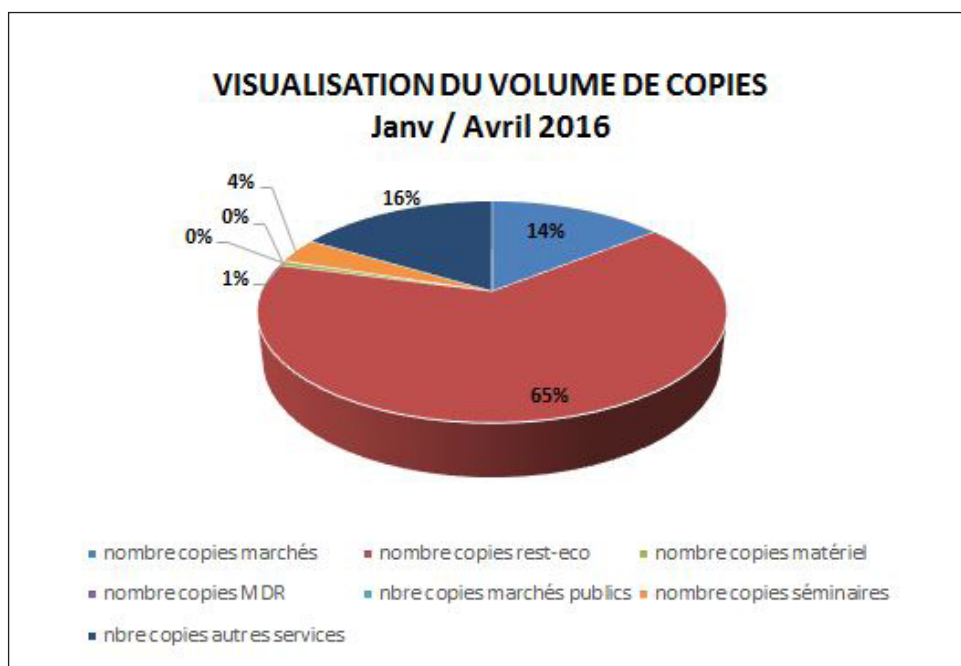
Informatique et réseau

- . **La CAHPP intègre dans ses collaborateurs une directrice de services informatiques et un technicien spécialisé.**
Le dossier prioritaire de la DSI est la refonte des sites en ligne et l'étude de la création d'une place de marché et d'un outil d'aide à la gestion de la relation clients (CRM).

Biomédical

- . **Nouvelle présentation des produits sur le catalogue extranet biomédical, avec introduction des fiches produits / fournisseurs, publications professionnelles, commandes en ligne et demandes d'offres.**

Logistique



Adhésions

. Le Groupe SOS souscrit son adhésion à la CAHPP, faisant ainsi bénéficier à ses 350 établissements de l'éventail de prestations de nos services !

Ressources humaines

. Suite à la réforme de la Formation Professionnelle Continue, les entretiens professionnels obligatoires sont mis en place pour tous les collaborateurs de la Société, notamment dans le cadre de l'évolution des carrières.

. Au 30 Avril 2016, la CAHPP compte 80 collaborateurs dont 31 femmes et 49 hommes.



Handicap

- . Le développement du secteur Handicap présente une opportunité complémentaire dans le développement de la CAHPP sur le secteur médico-social.
- . Cette activité est gérée par un responsable du marché handicap en étroite collaboration avec l'association HACAVIE (www.hacavie.com).

Positionnement de nos offres

Notre position sur ce marché a été basée sur les axes suivants :

1. Sélection des produits et des fournisseurs les plus représentatifs du marché

L'expertise de l'association HACAVIE notre partenaire dans ce secteur nous a permis de sélectionner les produits et les fournisseurs qui répondent à la loi de Pareto (20/80).

La finalisation des accords avec les fournisseurs est bien entamée (plus de 70%)

Le site HANDICAP est tenu avec HACAVIE sur la mise à jour des produits et des fournisseurs et des prix.

Le site apporte une ouverture à l'ensemble des produits du marché hors référencement et constitue aussi une source d'information appréciée par les utilisateurs selon nos dernières enquêtes.

2. Ouverture de nos offres vers le marché national et hors des adhérents CAHPP

Le site HANDICAP est ouvert à tous les établissements adhérents ou non à la CAHPP et des campagnes de communication sont programmées dans les mois à venir.

Cette ouverture permet aux fournisseurs référencés de bénéficier à la fois de nos établissements CAHPP et de l'ouverture vers le marché national.

3. Accompagnement des établissements sur le choix des produits et des aides techniques qui participent à la réduction des problèmes de santé liés à la TMS

L'approche produit sera basé à la fois sur la pertinence de l'offre par rapport aux besoins du patient ou de la personne et aussi du personnel soignant afin d'apporter le maintien de l'autonomie au premier et le confort pour le second.

Réalisations

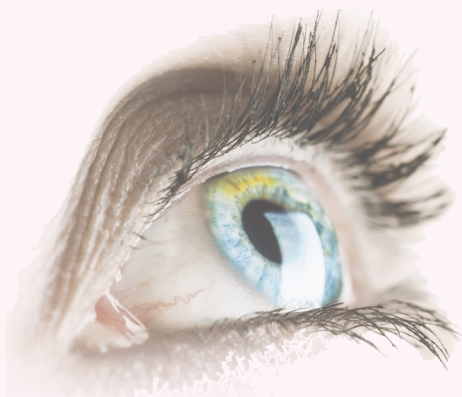
Plus de 200 projets ont été réalisés dans ce secteur avec des produits simples et des installations complexes comme les rails plafonniers.

Communication

. Le département communication se structure et se dynamise, intégrant également le secteur développement de la CAHPP. La CAHPP participe ainsi à de très nombreuses rencontres et salons professionnels :

Salons Santé Autonomie	19 au 21/05/ 2015	Paris
Congrès de la FNADEPA	4 et 5 /06/ 2015	Le Mans
10 ^{ème} congrès FHP – SSR	4 et 5 /06/ 2015	Deauville
15 ^{ème} Congrès SYNERPA	11 et 12 /06/ 2015	Reims
Convention FHP MCO	23 et 24 /06/ 2015	Paris
Congrès FEHAP	25 et 26 /11/ 2015	Reims
Printemps des EHPAD	26 /11/ 2015	Strasbourg
Rencontres de la FHP	9 et 10 /12/ 2015	Paris
FNADEPA	21 /01/2016	Paris
Management et coordination en gériatrie	17 et 18 /03/2016	Metz
Management et qualité des soins en EHPAD	31/03/2016	Nantes
Journée thématique FHP Relations Tutelles	31/03/2016	Paris
38 ^{èmes} Journées de Stérilisation	5 au 7 /04/ 2016	Lille
Journée SOS	21/04/2016	Metz
FHP MCO	12 et 13/05/2016	Paris
Paris Healthcare Week (santé autonomie)	24 au 26/05/2016	Paris

. Parallèlement, la CAHPP renforce son grand partenariat avec la FHP et entretient des relations de proximité professionnelle avec les grands syndicats tels le Synerpa, la FNADEPA et la FEHAP.



**Un regard
différent**

Ensemble,
partenaires dans la performance des achats

Imaginez tout ce que votre centrale d'achats peut faire pour vous !

Accompagnement

Négociation

Benchmark

Audit

Logistique

Expertise

Référencement

Formation

Conseil

**Data Reporting
(Cube)**

Parce que nous partageons la même vision de la qualité de prise en charge des patients, notre vocation est d'être créateur de valeurs et de succès pour vos établissements de santé et de soins.



[illegible]

Etre fidèle, c'est assurer la continuité de la vie,
c'est affirmer sa vérité, garantir son attachement à soi-même.

Michel Conte

CAHPP

Centrale d'Achats de l'Hospitalisation Privée et Publique

20/22 rue Richer - 75009 Paris
01 55 33 60 00



www.cahpp.fr