



CAHPP
Conseil et Référencement

Un regard
différent

RAPPORT D'ACTIVITÉ
MAI 2018
MAI 2019



ENSEMBLE DANS LE PROGRÈS

CAHPP
Conseil et Référence
Un regard différent

BIO MÉDICAL

OPTIMISEZ VOS ACHATS
ET COÛTS D'EXPLOITATION

- Ingénierie
- Bureau d'études
- Maintenance Bio médicale
- Imagerie médicale
- Aménagements

95% de vos achats pris en charge

Imaginez tout ce que CAHPP peut faire pour vous !

www.cahpp.fr

CAHPP
Conseil et Référence
Un regard différent

CONSEIL & AUDIT

BÉNÉFICIEZ D'UN ACCOMPAGNEMENT
SUR-MESURE

L'efficacité passe par :

- L'analyse
- L'évaluation
- L'optimisation

95% de vos achats pris en charge

Imaginez tout ce que CAHPP peut faire pour vous !

www.cahpp.fr

CAHPP
Conseil et Référence
Un regard différent

MARCHÉS MÉDICAUX

PROFITEZ DU MEILLEUR RAPPORT
QUALITÉ PRIX SERVICE

- Pharmacie
- Dispositifs Médicaux
- Dispositifs Médicaux Implantables
- Cardiologie • Dialyse
- Hygiène • Solutés

95% de vos achats pris en charge

Imaginez tout ce que CAHPP peut faire pour vous !

www.cahpp.fr

CAHPP
Conseil et Référence
Un regard différent

SERVICES

PROFITEZ D'UN ACCOMPAGNEMENT
PERSONNALISÉ DANS UNE RELATION
DE CONFIANCE ET DE PROXIMITÉ

- Conseillers & Référénts
- Formation
- Développement Durable
- Gestion automatisée des commandes
- Passation des marchés publics

95% de vos achats pris en charge

Imaginez tout ce que CAHPP peut faire pour vous !

www.cahpp.fr

CAHPP
Conseil et Référence
Un regard différent

MARCHÉS PÉRIPHÉRIQUES

BÉNÉFICIEZ DE LA RÉPONSE ADAPTÉE
AUX BESOINS PÉRIPHÉRIQUES
DE VOTRE ACTIVITÉ PRINCIPALE

- Économat
- Restauration
- Prestations de services
- Équipement et mobilier
- Handicap et dépendance

95% de vos achats pris en charge

Imaginez tout ce que CAHPP peut faire pour vous !

www.cahpp.fr

Sommaire

Préambule	# 5
Conseil d'administration	# 6
Organigramme	# 7

Partie 1 Les services à la loupe # 8

Déploiement commercial Métropole et DROM COM	# 10
Marchés d'engagements	# 13
Biomédical	# 14
Equipement	# 16
Handicap et dépendances	# 18

Partie 2 Synthèse des réalisations # 22

Mai/Août 2018	# 24
Septembre/Décembre 2018	# 32
Janvier/Avril 2019	# 40



CAHPP

Conseil et Référencement

**Un regard
différent**

95% de vos achats
pris en charge

**Imaginez tout ce que CAHPP
peut faire pour vous !**

- RÉFÉRENCEMENTS EXIGEANTS
- AUDITS, CONSEILS ET FORMATIONS
- PRIX NÉGOCIÉS

Flashez-moi !



CAHPP de A à Z : Aide à la maîtrise d'ouvrage, ascenseur, assurance, audits techniques et financiers, biomédical, blanchisserie, DM, économat, extincteur, formation, gestion des déchets, handicap et dépendances, hôtellerie, hygiène, pharmacie, restauration, télévision, téléphone, véhicule...



Suivez l'indice vert CAHPP
et achetez responsable.

● www.cahpp.fr

20, 22, rue Richer • 75009 Paris
Tél. : 01 55 33 60 00



Préambule

Comme toute entreprise en croissance, CAHPP fait face à une gamme de défis. Dans ce cadre, chacun de nos collaborateurs a conscience que parfois ce qui a fonctionné il y a un an mériterait aujourd'hui d'envisager des modifications d'approches.

En effet, la situation globale du monde de la santé évolue quasiment au jour le jour et nous oblige à nous réinventer sur un modèle agile en termes de structure, tout autant que sur notre modèle économique. Au-delà du développement de notre prospection commerciale, notre démarche tend au positionnement de relations pérennes vers une maximisation de croissance avec les structures déjà fidélisées.

D'un autre côté, CAHPP, très attentive à de nouvelles perspectives tout autant qu'aux risques évidents qui en découlent, réfléchit aux meilleures opportunités de croissance dans le seul objectif d'apporter aux établissements adhérents le soutien opérationnel que nous leur apportons depuis plus de quarante ans. La croissance externe est une obligation pour renforcer l'existant.

CAHPP engage totalement sa stratégie en sortant de ses zones de confort, ce qui peut impliquer des prises de décisions difficiles, mais qui permet d'affranchir de notre vocabulaire le classique « on a toujours fait comme ça »... et qui dit sortir de sa zone de confort, signifie tout autant acquérir de nouvelles expériences et compétences !

C'est cette tension d'ouverture qui nous fait avancer et nous donne une autre vision sur les objectifs et les moyens de les atteindre, mais qui nous permet également de garder confiance, rester persévérants et positifs dans la qualité des prestations que nous déployons au service des adhérents.

La constance dans cet esprit de création et de remise en question que nous avons toujours tenus à cultiver auprès de nos adhérents, fait partie des facteurs de succès qui expliquent aujourd'hui le développement de nos activités. J'ai plaisir à croire que nos adhérents reconnaissent cette notion de service que nous défendons et que relaient nos équipes et chaque collaborateur sur le terrain.

Dans cette ligne conductrice, cette année a été notamment marquée par de profonds changements dans la recherche de lisibilité et de performance de nos offres, et plus particulièrement en matière de matériels.

Ainsi quatre grands secteurs ont été définis :

. **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** spécialisée sur un domaine en pleine expansion et relativement méconnue bien que chaque établissement ait besoin de ce type de matériels dans le cadre de son activité.

CAHPP est la seule de son secteur à avoir pris à bras le corps cette branche d'activité encore trop mal reconnue.

Exemplaire, cette offre est menée concomitamment avec l'Association HACAVIE de Lille.

. **L'offre Biomedicale 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 de l'achat d'énergie.

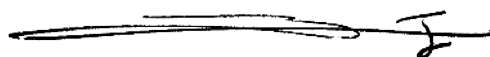
Le choix de la redéfinition de ces pôles d'activité démontre notre capacité à nous remettre en question mais aussi cette promesse que nous partageons avec nos adhérents et notre Conseil d'Administration d'être proactifs et innovants.

C'est ainsi que cette année nous avons mis le point final à la refonte de notre informatique dont la construction sera effective en 2019.

C'est une promesse légitime : si nous sommes en mesure de faire rayonner un esprit d'innovation, c'est parce que nous avons dans nos équipes des profils experts en recherche et innovation, des interlocuteurs qui parlent le même langage que nos adhérents et sont capables de déployer et d'animer un éventail d'expertises et d'outils au service de projets innovants.

C'est une promesse de différenciation pour nos adhérents : fondée sur la culture de l'innovation, elle est la traduction de la vision et de l'engagement durable, mais souligne aussi la valeur ajoutée de CAHPP, c'est-à-dire valoriser les pôles d'activité pour pérenniser, quel que soit le profil ou le secteur d'activité.

Evidemment le socle de ces promesses repose aussi sur notre métier historique et sur les actions déjà en cours sur tous les marchés et sur chaque projet. CAHPP est vigilante et bien sûr à l'écoute... pour que nous avançons ensemble dans le progrès.



Yvon BERTEL VENEZIA
Président Directeur Général CAHPP

Conseil d'administration

au 30 avril 2019



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^{te} Clotilde - S^{te} Clotilde (Réunion)

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

5 | Jean-Loup Durousset
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 | Jean Rigondet
représentant la Clinique du Vivarais St Dominique - Aubenas (07)

10 | Christophe Sadoine (Directeur général délégué aux opérations)
représentant la Clinique de Villeuve d'Ascq - Villeneuve d'Ascq (59)

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



au 16 juin 2019





Les services à la loupe



Déploiement commercial Métropole et DROM COM

une proximité interactive

Si notre recherche pour vous des meilleurs prix et conditions du marché est un enjeu essentiel de nos actions, nous plaçons la réactivité sur le même plan qui est pour nous symbole de notre implication à toutes les étapes de vos projets.

Notre accompagnement nous a permis d'établir avec nos adhérents une collaboration basée sur la confiance. En effet, nous travaillons ensemble dans le cadre d'une relation privilégiée, garante de performance mais aussi de cohérence.

Dans l'optique de relever ces challenges toujours plus divers et complexes, CAHPP représentée par ses conseillers régionaux insiste sur ces aspects de proximité qui sont notre force depuis plus de 40 ans. Nous cherchons à ce que notre relation devienne un véritable partenariat.

Disponibilité

Notre équipe commerciale est composée de véritables spécialistes des activités des établissements de santé. Ils accompagnent nos adhérents pour leur apporter le soutien technique et opérationnel dont ils ont besoin, les orientent et les conseillent dans leurs diagnostics, et permettent de dynamiser l'interopérabilité avec notre siège pour les dossiers d'accompagnement plus lourds.

Nous portons une attention particulière à la précision et à rapidité dans le traitement et l'analyse des dossiers remontés afin de trouver au plus vite une solution pour nos adhérents.

Réactivité

Nos équipes sont présentes afin de répondre aux demandes dans un délai maximum de 48 heures, ce qui permet d'obtenir une réponse quasi instantanément, par téléphone, mail ou encore fax.

En cas de demande spécifique nécessitant des recherches plus approfondies de notre part, voir des développements, nous tenons régulièrement les chefs de projets concernés informés de l'avancée des recherches et leur transmettons au plus vite une solution technique chiffrée et un délai à leur problématique.

Présence et écoute

Notre équipe est en contact permanent avec les adhérents de chaque zone commerciale pour les tenir informés sur les évolutions de produits et services, sur les créations de nouvelles gammes, et ainsi favoriser une vraie fluidité dans la gestion du quotidien.

Dans une optique d'amélioration continue, ces entrevues régulières sont également bénéfiques afin de faire remonter à notre siège vos retours d'expérience qui nous aident à toujours perfectionner nos prestations.





CAHPP est également présente dans les DROM COM, ce qui confirme notamment notre volonté d'être un acteur partenaire de référence et d'être toujours plus réactifs et innovants afin de répondre de la manière la plus adaptée aux attentes des établissements adhérents.

Nous nous engageons toute l'année pour garantir une relation de proximité et de qualité. Cette exigence permet de mieux connaître les évolutions et besoins des établissements sur le plan local, de les conseiller et d'être en mesure de répondre efficacement et rapidement avec toute la souplesse attendue au fil de leurs projets.

Cette proximité est primordiale pour CAHPP et fait notre force depuis plus de 40 ans, avec la volonté de dépasser le statut de la relation adhérent – prestataire pour devenir un véritable partenariat interactif.

Dans ce cadre, nous portons une attention particulière à la rapidité de l'analyse des problèmes rencontrés afin de trouver au plus vite une solution. Pour toutes les demandes plus spécifiques nécessitant des recherches plus approfondies de notre part, l'adhérent est régulièrement informé de l'avancée des recherches avec un retour argumenté généralement composé d'une solution technique chiffrée et d'un délai de mise en place pour application de la solution choisie par l'adhérent qui reste toujours le seul maître décisionnaire.



Marchés d'engagements

une démarche valorisante

Pour les équipes CAHPP, la mise en place de marchés d'engagements est un moyen d'équilibrer le rapport commercial par le biais d'une mutualisation « gisements de gains » autant pour chaque établissement qui souhaite s'engager dans cette démarche que pour les fournisseurs qui participent à ce type de marché.

Le principe des marchés d'engagements proposés par les équipes CAHPP est simple :

- . Mener des négociations ciblées sur des gammes de produits spécifiques,
- . Obtenir des remises additionnelles sur des volumes engagés.

S'engager dans cette démarche de partenariat n'implique pas, pour autant, de mettre fin aux marchés déjà en cours via les négociations traditionnelles, mais de pouvoir combiner les deux postures de manière efficiente, c'est-à-dire :

Pour les établissements adhérents

- . Rester libre de ses choix
- . Profiter d'une baisse des tarifs de 20 à 30 % sur les marchés « habituels »
- . Bénéficier de prix exclusifs sur du long terme (ex : 2 ans)

Pour les fournisseurs référencés

- . Garantir un volume d'achats avec un tarif stable pendant une période de deux ans
- . Conserver intacte la relation client / fournisseur.

Ce modèle de négociations et de marchés, encore plus ciblés, permettent de dynamiser les marchés et les relations commerciales tout en garantissant une stabilité tant chez les adhérents que chez les fournisseurs.

CAHPP recherche à toujours améliorer ses prestations de négociations et renforcer cette année encore ses marchés d'engagements sur l'ensemble des secteurs de négociations, avec notamment les premiers marchés d'engagements pour le département Biomédical et pour le département Handicap et Dépendances.

Les marchés d'engagements qui ont été proposés sont :

Dispositifs médicaux

- . Gants non stériles
- . Habillage non stérile
- . Couvertures chauffantes
- . Alèses
- . Pack IVT
- . Implants ophtalmiques
- . Lames de laryngo
- . Incontinence
- . Lames de tondeuses

Pharmacie

- . Gaz Halogène
- . Albumine
- . Toxine botulique
- . Nutrition entérale
- . Nutrition orale
- . Désinfectant - Détergent
- . Produits de contraste
- . Cefuroxime Inj
- . Biosimilaires

Prestations de services

- . Extincteurs
- . Portes automatiques

Biomédical

- . Electro-stimulateurs

Handicap et dépendances

- . Sangles abdominales

La participation de plus en plus croissante à ce type de marché est significative de l'intérêt des adhérents à intégrer cette démarche tout en ayant les garanties de suivi commercial des marchés « traditionnels ».

Une nouvelle segmentation produits qui a été décidée et validée au 1^{er} juin :

Bloc opératoire

Station d'anesthésie, table d'opération, éclairage, instrumentation, endoscopie, monitoring, bistouri électrique, LDI, stérilisateur, LDE, aménagement et maintenance associée.

Radiologie

Mobile de radioscopie, échographie, protection anti-X, dosimétrie et maintenance associée
Projet d'accompagnement : ex scanner.

Perfusion

Pousse seringue, pompe à perfusion, pompe PCA, pompe à nutrition, réchauffeur de fluides et maintenance associée.

Electronique Médicale

Moniteur, tensiomètre automatique, oxymètres, thermomètre, ECG, DSA, Bladder Scan, pesée, équipements maternité (photothérapie, couveuse, etc...) et maintenance associée.

Aménagement

Pharmacie, soins, circuit déchets, circuit linge, maternité, rééducation.

Laboratoire

Analyse eau, air et surface.



Par ailleurs, nous avons conscience que le contexte économique des entreprises et, parallèlement, la complexité croissante des matériels et équipements, ainsi que leur coût d'acquisition de plus en plus élevé, ont donné progressivement de plus en plus d'importance à l'amortissement de ces investissements, à l'évitement d'avaries susceptibles d'entraîner leur immobilisation et, par conséquent, à la recherche d'une augmentation de leur disponibilité et d'une diminution des coûts et temps de maintenance.

C'est dans ce cadre que notre Prestation Technique Biomédicale prend toute son essence, et qui prend en compte l'exploitation de la maintenance dans ses études. Cette expertise complémentaire s'effectue dès le montage de l'opération et de son programme avec notamment des axes de réflexion importants dont :

- . le fonctionnement optimisé des équipements,
- . les économies annuelles et durée de vie,
- . l'exploitation-maintenance anticipée,
- . la maîtrise des investissements,
- . la qualité d'usage.

Notre département Biomédical réalise l'assistance des projets d'acquisition en liaison avec les directions fonctionnelles et souhaite participer plus activement à l'élaboration des Programmes d'Équipements Médicaux pluriannuels des établissements.

Dans sa mission d'Ingénierie Biomédicale, notre département a un rôle d'assistance et d'expertise biomédicale auprès des Directions de l'établissement dans le domaine des matériels d'investissements. Elle propose des prestations d'aide et de conseils auprès des équipes en matière de définition de besoins, de choix et d'exploitation des équipements.

Cette assistance technique et méthodologique prend en compte l'environnement réglementaire, les contraintes et les conditions d'installation en tenant compte des innovations. Il peut engager des audits ou des expertises de fonctionnement des flux logistiques en lien avec l'activité de l'établissement.

Pour chaque projet, notre équipe biomédicale et technique s'approprie les projets et recherche des pistes d'économies tout en analysant les environnements de travail ainsi que les pistes de faisabilité proposées par la maîtrise d'œuvre, ce qui signifie notamment :

- . Comprendre les besoins (définition et rationalisation des besoins)
- . Ciblage d'actions techniques d'optimisation
- . Etude des optimisations possibles par typologie de locaux et d'activité
- . Analyser le marché fournisseurs
- . Construire la stratégie achats (sourcing, veille, benchmark)
- . Consulter le marché fournisseurs
- . Négocier et établir les contrats/marchés (analyse de l'offre)
- . Anticiper la gestion des litiges
- . Evaluer les performances
- . Développer les plans de progrès fournisseurs (suivi et mesure des gains, retour d'expérience)
- . Réunions régulières de cadrage avec la direction prescriptrice tout au long du projet.

Equipement

un marché en plein développement

Le redécoupage des secteurs internes a permis de mettre en exergue ce nouveau segment de marché qui couvre les équipements hôteliers, logistiques et techniques (communément désignés comme étant des « activités support »)

Ce nouveau segment couvre un périmètre assez large à forts enjeux sanitaire, économique, budgétaire, social, mais aussi qualitatif en tant qu'élément participant à la qualité du séjour des patients autant qu'une amélioration des conditions de travail en facilitant l'action des professionnels, tout en satisfaisant les critères du développement durable.

Ce constat nous a permis d'identifier ce segment par familles afin de construire un référencement cohérent :

- . Mobilier de chambre patient/résident
- . Espace accueil et espaces de vie
- . Mobilier de bureau
- . Mobilier d'espace restauration
- . Mobilier et aménagement extérieur
- . Mobilier et matériel de cuisine
- . Electroménager, électroménager professionnel
- . Vestiaires tous types et divers
- . Nettoyage et désinfection sols et surfaces
- . Audiovisuel et multimédia, e-santé

La clarification et la structuration de ce nouveau champ commercial a permis le référencement de 46 fournisseurs qui expriment chacun, autant que les adhérents questionnés, une réelle satisfaction en termes de visibilité et d'interaction commerciale.

En effet, au-delà de l'organisation classique du référencement, le travail de fond mené par notre service Equipement permet aux établissements d'éclairer leurs choix lors de l'élaboration de leurs cahiers des charges pour les projets de réaménagement, de construction, de rénovation, de réhabilitation, d'extension.

Cette position permet aux collaborateurs de notre département Equipement d'avoir une action transversale et d'être en mesure d'être totalement partie prenante dans :

- . La participation à l'étude des besoins en aidant l'établissement à identifier les éléments de coûts et les paramètres internes (délais, quantité, qualité...). Notre expertise s'exprime dans cette recherche du « juste besoin », une des étapes les plus importantes du process achat, car elle conditionne l'offre des fournisseurs.
- . L'analyse et visualiser le marché fournisseurs afin de positionner le besoin par rapport au marché et identifier les contraintes ou évolutions technologiques grâce à notre expertise « sourcing ». Ici encore, nous avons une réelle interactivité « acheteur / prescripteur » où nos analyses de marchés sont systématiquement complétées par des actions de benchmark.
- . La définition de la stratégie d'achat adaptée en fonction des forces et faiblesses de l'établissement, de la réponse potentielle des marchés et des stratégies fournisseurs.
- . Le suivi de l'exécution du marché pour assurer une bonne exécution des prestations et de tracer les éventuelles difficultés rencontrées par l'établissement avec les fournisseurs.

La stratégie du service Equipement peut se résumer en trois axes principaux :

- Affiner la réponse aux besoins en aidant à mieux définir les demandes.
- Optimiser et fiabiliser les éléments de projet et du futur achat.
- Améliorer le niveau de service, adhérent ou fournisseur.

Par ce service, CAHPP renforce son soutien aux établissements, en dépassant les notions de simple référencement, et en accentuant le conseil et l'accompagnement par une volonté :

- . d'être participatif, parce que nous avons conscience que nous ne pouvons assurer des prestations de qualité qu'en étroite collaboration avec l'ensemble des acteurs des établissements adhérents, afin d'améliorer la connaissance des contraintes réciproques et répondre au mieux à leur besoins.
- . d'accompagner les pôles par un suivi permanent des dossiers et des projets en ayant conscience que l'optimisation des coûts passe non seulement par une approche budgétaire visant à limiter ou réduire les dépenses mais aussi par une possible action sur les processus.



Handicap et dépendances

de nouvelles perspectives

La réorganisation interne opérée début 2018 a permis de créer le département handicap et dépendances, véritable service de marché à part entière dont le socle d'activité est bien sûr le conseil et l'accompagnement des établissements sur les projets spécifiques en la matière, mais également la négociation des conditions tarifaires.

Le schéma directeur de travail ainsi validé a permis de dégager les lignes directrices des travaux ainsi que leurs phasage pour structurer les modalités des offres commerciales, et bâtir concrètement une démarche que seule CAHPP a pris l'initiative de proposer :

- . Adaptation de la convention de référencement
- . Mise en place des négociations et valorisation des propositions commerciales
- . Proposition d'offres promotionnelles
- . Mise en place de marchés d'engagements
- . Création d'un catalogue adapté par univers
- . Création d'une communication dédiée
- . Organisation d'une Commission Nationale spécifique.

Dans le développement de cet axe commercial, nous avons un fort partenariat avec l'Association Lilloise HACAVIE ; nous entretenons des contacts réguliers sur certaines réflexions que nous envisageons.

Les projets affluent et les échos à la fois des adhérents mais aussi des fournisseurs ou des institutionnels sont unanimes en la faveur des efforts que CAHPP déploie pour apporter un soutien complémentaire dans un secteur aussi méconnu et mésestimé que le Handicap et les Dépendances.

Et pourtant tous les chiffres démontrent que nous avons pris le bon cap.



En France, sur 66 millions de personnes :

- . 1 personne sur 6 est touchée par un handicap (12 millions de personnes)
- . 850 000 personnes ont une mobilité réduite
- . 2,51 millions de personnes (36%) en âge de travailler sont bénéficiaire d'une reconnaissance administrative de leur handicap
- . Sur environ 800 000 naissances par an 15 000 enfants naissent handicapés, soit 2% des naissances

Au-delà de ces chiffres, CAHPP a bien conscience que tous les établissements ont besoin de matériel « handicap » dans la gestion de leur quotidien. Nous nous sommes organisés et sommes prêts à apporter un réel soutien et une expertise solide dans chacun des projets :

- . Aménagements des structures (intérieur ou extérieur),
- . Adaptation des équipements en vue d'améliorer les conditions de prise en charge des patients,
- . Modernisation de locaux pour favoriser le mieux être des patients et du personnel,
- . Aide à la valorisation de l'offre de soins par des matériels innovants.



Déjà, nous enregistrons plus de 500 demandes annuelles dont une vingtaine de dossiers d'accompagnement de structures qui engagent les stratégies d'accueil et de prises en charge des adhérents demandeurs.

Parallèlement à cette offre commerciale, une de nos orientations réside dans l'aide à la constitution des dossiers de subventions, élément phare dans les projets d'investissements. Dans ce cadre, CAHPP ne se substitue pas à l'établissement ni aux organismes décisionnaires mais apporte un soutien technique pour vous aider à constituer un dossier formel et ainsi être le plus réactif possible vis-à-vis des caisses régionales.

La gestion des commandes est un processus stratégique qui reste paradoxalement encore à ce jour trop administratif et peu optimisé. Alors que les objectifs de compétitivité visent la réduction des délais de traitement des commandes, le traitement des litiges, le traitement des commandes urgentes, de nombreux établissements sont souvent dans l'incapacité de saisir toutes leurs commandes en période de forte activité.

Dans l'exercice de son plein rôle, et bien en amont de tous les autres opérateurs du secteur, CAHPP a mis en place de manière opérationnelle dès 2002 sa plateforme de commandes dématérialisées.

Depuis lors, les établissements adhérents ont le choix :

- . de commander directement sur notre site de commande
- . de commander via leur logiciel de gestion de stock grâce à la mise en place d'une passerelle avec CAHPP.

Choisir de dématérialiser la gestion de ses commandes entre dans la stratégie numérique de l'établissement et apporte des avantages non négligeables :

Accélération du temps de traitement des commandes

Dès la capture des informations sur les bons de commande, chaque étape du processus est automatisée jusqu'à la validation de celui-ci. Ce qui permet aux équipes de gagner du temps dans la gestion des commandes.

Notre solution EDI permet :

- . Assistance de gestion des annulations de commandes, retard à la livraison, litige...
- . La possibilité de commander des stupéfiants et des prothèses
- . La solution s'interface avec la plupart des systèmes de commandes même dans le cas où les produits commandés ne sont pas référencés CAHPP

Amélioration de l'efficacité

Du fait de l'automatisation du processus, plus efficace et plus productif, notre plateforme permet :

- . d'obtenir en temps réel un suivi personnalisé des commandes grâce à notre partenariat avec Hospitalis
- . la mise à disposition immédiate de statistiques de commandes (consommations par UCD, pour le CBUM, suivi du chiffre d'affaires, etc...)
- . la possibilité de gérer automatiquement des commandes récurrentes

Réduction des risques d'erreur

Notre solution du traitement des commandes dématérialisées a notamment prouvé sa fiabilité par :

- . La mise à jour des prix par votre éditeur
- . L'enrichissement des bases articles : CIP, UCD, ATC, conditionnement, etc...

Au-delà des produits de grande consommation centrés sur la pharmacie, les DMI et les DMI, le système s'est aujourd'hui déployé sur les équipements hôteliers et sur les matériels biomédicaux, ce qui ouvre encore plus l'éventail de possibilités pour tout établissement de passer ses commandes en ligne

Aujourd'hui plus de 500 établissements passent régulièrement commandes sur notre plateforme, ce qui représente un volume annuel de 250 000 commandes tous types de produits confondus !





Synthèse des réalisations (Mai 2018 - Avril 2019)



Direction générale

A la demande de la Présidence et du COMEX de la Société, un audit interne a été mis en place sur le département historique Biomédical et Technique.

La restitution de l'audit a apporté de très nombreux éléments intéressants d'information et nous a amené à créer quatre départements distincts :

- . Le département Equipements
- . Le département Handicap et dépendances
- . Le département Biomédical et technique
- . Le département Prestations techniques biomédicales

Ces créations ont pour objet de déployer une offre plus transparente et adaptée aux besoins des établissements, mais aussi plus performante en nous amenant à creuser encore plus loin dans chacun de ces domaines pour optimiser les performances de négociation et d'accompagnement.

Le lancement de ces départements a été immédiat avec des résultats d'emblée probants sur chacun des domaines.

Handicap et dépendances

Dès la création de ce département, la répartition des familles et sous familles de produits concernés par le département Handicap et Dépendances a été positionnée et les premiers rendez-vous de négociation engagés pour renégocier les conditions tarifaires, valider le référencement et in fine pouvoir proposer la première trame du catalogue Handicap et Dépendance.

Les 25 premiers rendez-vous avec les fournisseurs démontrent déjà que l'orientation est bonne et le positionnement cohérent.

Le mois de Juin a été centré sur l'élaboration de la politique commerciale, et sur le renforcement des relations avec les fournisseurs.

Chaque rendez vous a permis de décliner :

- . La nouvelle convention de référencement
- . Le mode de fonctionnement du service
- . Le futur catalogue
- . Les propositions tarifaires

Les retours des enquêtes « adhérents et fournisseurs » nous confortent dans notre positionnement, notre plan de travail et dans les orientations validées en commission.

Le travail de fond est renforcé sur la partie communication et sur le positionnement des offres pour que le département réponde avec encore plus de précision aux aspirations de nos divers interlocuteurs.

Développement durable

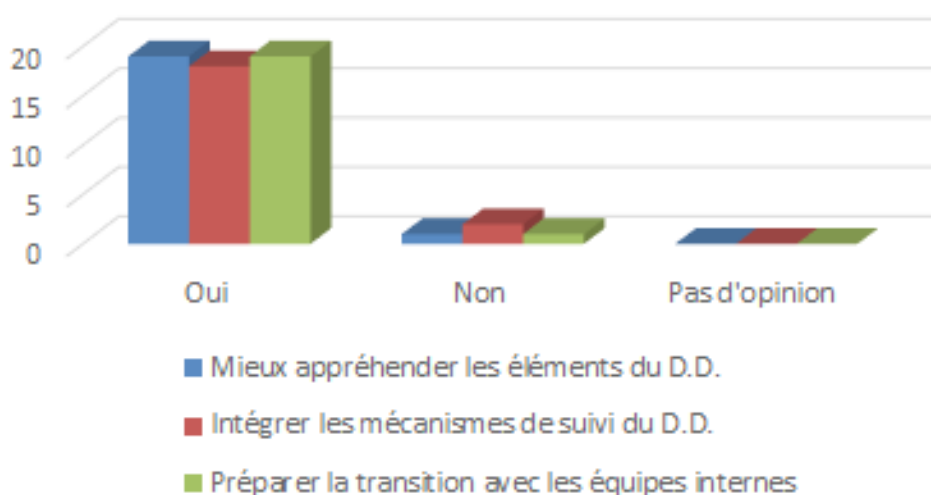
Le développement durable fait partie des fers de lance de CAHPP, avec notamment les rendez-vous de la bourse « CAHPP ou PAS CAHPP » et de la « journée des partenaires » qui constituent deux temps forts et privilégiés.

En effet, alors que la Bourse « CAHPP ou PAS CAHPP » permet de récompenser les établissements qui ont mis en place des actions remarquables en développement durable, la « journée des partenaires » est une occasion d'aborder avec les fournisseurs référencés des sujets d'actualité mais aussi de faire une restitution sur leurs progressions dans l'indice vert CAHPP.

Ainsi le 14 juin 2018, CAHPP a proposé d'unir ces deux rendez-vous tout en proposant une table ronde sur le thème de la bienveillance et de la bientraitance, deux axes phares autant pour les adhérents que pour les fournisseurs.

Les retours de satisfaction sont unanimes ...

Bilan



Handicap et dépendances

Le suivi des rendez-vous fournisseurs ont constitué une partie importante de l'activité d'été, donnant par ailleurs l'occasion de constituer une convention de référencement spécifique et entièrement adaptée aux besoins du secteur.

Parallèlement, plusieurs chantiers ont été mis en place pour favoriser une montée en puissance maîtrisée :

- . Montage de l'offre et élaboration d'une présentation commerciale,
- . Création d'une base de données produits,
- . Elaboration de supports de communication,
- . Mise en place et analyse de deux enquêtes « adhérents et fournisseurs »,
- . Mise en place d'une première promotion,
- . Organisation d'une deuxième promotion,
- . Publication des tarifs négociés sur le site sécurisé « HANDICAHPP » en collaboration avec notre partenaire HACAVIE,
- . Prospection de nouveaux fournisseurs.

Equipements

Alors que la création de notre nouveau département équipement finit de s'organiser, la définition des familles de produits et prestations est déjà concrétisée pour permettre le réajustement des conventions en cours :

- . Mobilier de chambre patient/résident,
- . Espace accueil et espaces de vie,
- . Mobilier de bureau,
- . Mobilier d'espace restauration,
- . Mobilier et aménagement extérieur,
- . Mobilier et matériel de cuisine,
- . Electroménager, électroménager professionnel,
- . Vestiaires tous types et divers,
- . Nettoyage et désinfection sols et surfaces,
- . Audiovisuel et multimédia, e-santé.

Dès le lancement des premières informations aux adhérents, le volume de demandes a fortement augmenté avec un taux de réalisation très favorable.

Séminaires et formations

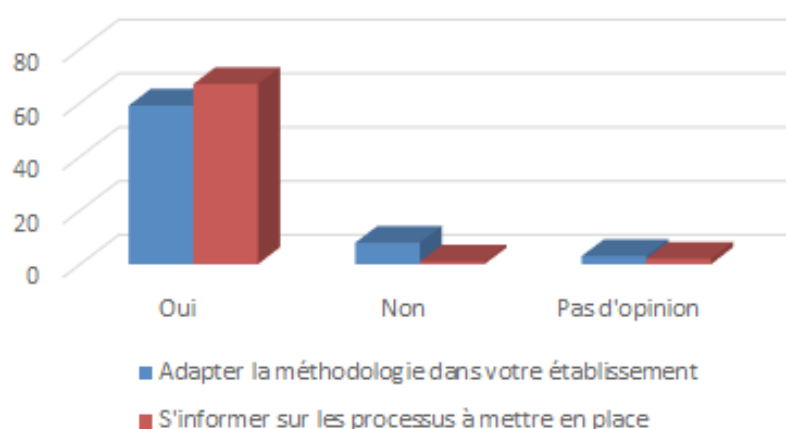
Conciliation médicamenteuse

La conciliation des traitements médicamenteux est une démarche de prévention et d'interception des erreurs médicamenteuses visant à garantir la continuité de la prise en charge médicamenteuse du patient dans son parcours de soins.

Parce que les multiples points de transition majorent le risque médicamenteux, elle repose sur la transmission et le partage des informations complètes et exactes des traitements du patient entre les professionnels de santé et le patient, tout au long de son parcours.

De nouveau, une thématique de réunion qui remporte tous les suffrages.

Bilan





Séminaires et formations

DMA SSR

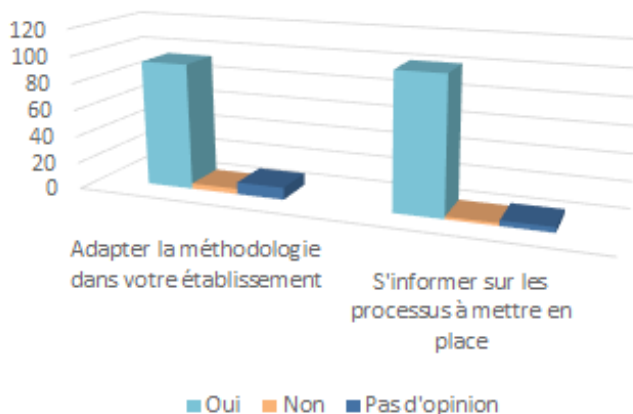
La réforme du financement des activités de SSR a été introduite par la LFSS pour 2016. En 2017 a été mise en oeuvre la 1ère étape de la réforme, combinant anciennes et nouvelles modalités de financement. La LFSS 2018 prolonge de deux ans ce dispositif transitoire du modèle de financement (jusqu'au 31 Décembre 2019). Ainsi, en 2018 comme en 2017, les établissements de soins de suite et de réadaptation sont financés sur la base :

- . D'une fraction majoritaire des anciennes modalités de financement à hauteur de 90%: dotation annuelle de financement pour les établissements mentionnés au a, b et c de l'article L. 162-22-6 du code de la sécurité sociale et sur la base de prix de journée et autres suppléments pour les établissements mentionnés au d et e de l'article L. 162-22-6 du même code (établissements financés dans le cadre de l'objectif quantifié national) ;
- . D'une fraction minoritaire des nouvelles modalités de financement à hauteur de 10% : fondées sur la part activité de la dotation modulée à l'activité prévue à l'article L. 162-23-3 du code de la sécurité sociale. Cette fraction est dénommée « fraction de tarifs ».

Dans cette perspective, les anciennes modalités de financement des établissements de soins de suite et de réadaptation (dotation annuelle de financement d'une part et prix de journée et autres suppléments d'autre part) intègrent, depuis le 1^{er} mars 2017, un mécanisme de minoration pour permettre la constitution de l'enveloppe liée à la fraction de financement issue des nouvelles modalités de financement des établissements.

Pour CAHPP, proposer ce thème aussi essentiel constitue le moyen d'apporter un éclairage sur les contraintes liées à la DMA, challenge réussi !

Bilan

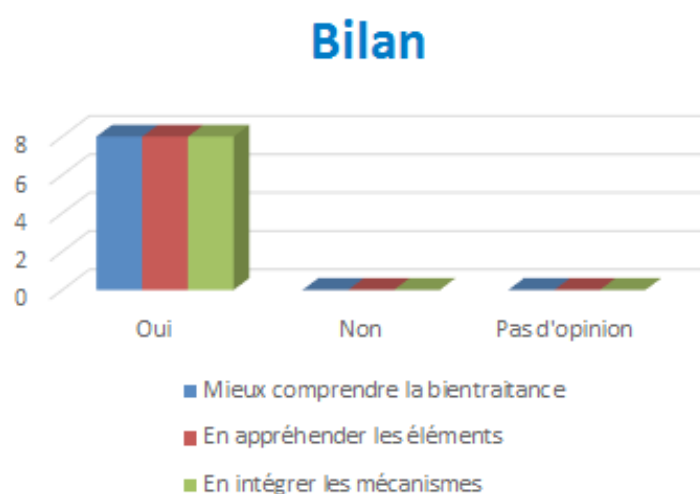


Séminaires et formations

Prévention de la maltraitance

« La démarche de prévention et de lutte contre la maltraitance s'inscrit dans une perspective plus large, touchant à tous les aspects de la vie des établissements : ressources humaines et management, démarche qualité, ouverture de l'établissement sur l'extérieur, coopération avec les réseaux locaux, participation des usagers et de leurs familles... ». Extrait de la Circulaire du 22 mars 2007

Fort de ce constat, CAHPP a décidé de proposer un éclairage sur ce sujet de fond pour mieux comprendre les paramètres de cette problématique.



Epuisement professionnel

Selon l'Organisation mondiale de la Santé (OMS), il se caractérise par « un sentiment de fatigue intense, de perte de contrôle et d'incapacité à aboutir à des résultats concrets au travail »

Dans les années 1970, on réservait l'expression aux employés du domaine de la relation d'aide, très engagés émotionnellement dans leur travail, comme les infirmières, les médecins, les travailleurs sociaux et les enseignants.

Dans un article du 3 février 2015 de Jean Yves Flament, psychologue clinicien, l'épuisement professionnel est surtout connu sous l'appellation anglaise « burn out ». Dans son article, il souligne que tous les travailleurs - de l'ouvrier au chef d'entreprise - peuvent y être exposés et la fréquence des problèmes de santé psychologique au travail augmente de façon alarmante depuis 1990.

Dans les différentes études sont inclus l'épuisement professionnel, la dépression, le stress post-traumatique, les troubles anxieux, etc.

En 2015, les problèmes de santé psychologique comptent déjà environ 40 % des prestations d'invalidité (jusqu'à 60 % dans certains secteurs d'emploi), contre 18 % en 1994.

De nos jours, ils constituent la première cause d'absence prolongée du travail, couramment appelée « invalidité de longue durée »

Marchés Pharmacie/DM/DMI

Cette année encore, les réunions de restitution des négociations ont été déclinées sur la formule de deux sessions par jour sur le même lieu. Ainsi, les résultats des négociations ont été présentés sur 14 journées de réunions dans 22 salles.

Cette nouvelle 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.

Les retours de satisfactions sont unanimes quels que soient les spécificités des réunions (MCO, Hors MCO ou DOM TOM), tant sur la teneur pédagogique que sur la qualité des interventions et les retours d'informations sur les négociations qui ont été menées au bénéfice des adhérents.



Audits

Le service des audits CAHPP a réalisé 99 audits entre la période du 1^{er} mai 2018 et le 31 mars 2019.

Au travers de ce volume global, 55 restitutions sur site ont été réalisées, ce qui démontre notamment la qualité du suivi et de la personnalisation des dossiers avec un engagement fort de nos équipes dans la qualité de leurs expertises auprès des établissements.

Séminaires et formations

Plaies et cicatrisation

Le soin de la plaie et de la peau est le quotidien de l'infirmier(e) et des personnels soignants.

Le traitement d'une plaie, surtout chronique n'est pas seulement local mais aussi général. Il faut traiter le malade dans sa globalité et prendre en charge tous ses besoins : nutrition, douleur, odeurs, infection, confort.

Face à un malade à risque ou porteur d'une plaie, il faut savoir réagir rapidement et efficacement pour l'éviter ou écourter la durée de traitement et améliorer son confort physique et psychologique.

Cette journée permis aux participants :

- . d'actualiser les connaissances en plaies et cicatrisation,
- . d'améliorer la prévention et la prise en charge des plaies chroniques et complexes,
- . d'optimiser leurs stratégies diagnostiques et thérapeutiques.

Séminaires et formations

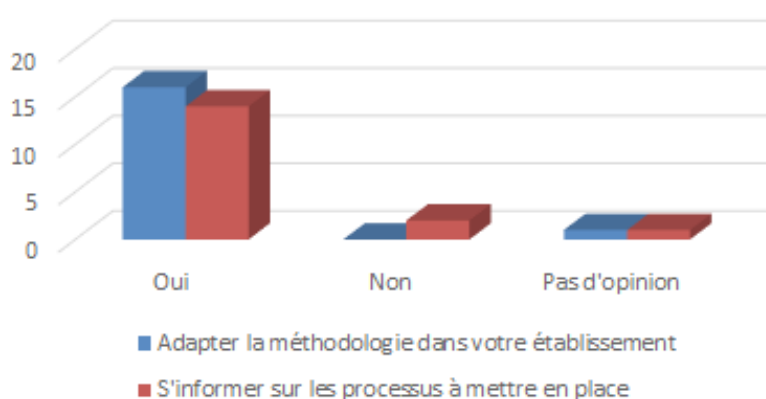
Médicaments et situations à risque

La iatrogénie médicamenteuse est fréquente chez le sujet âgé, elle peut entraîner des risques aux conséquences graves (confusion, chute, etc.), être à l'origine d'une hospitalisation ou d'une prolongation de la durée d'hospitalisation. Des études montrent qu'elle peut survenir en EHPAD lors des différentes étapes de la prise en charge médicamenteuse des résidents. Dans ce contexte, la sécurisation de cette prise en charge médicamenteuse représente un enjeu important de qualité des soins.

Travailler sur les médicaments dit « à risque », ayant des conséquences graves en cas d'erreur (anti-coagulants, insuline, opiacés, chimiothérapie orale par exemple), permet de s'intéresser aux étapes de la prise en charge médicamenteuse pour réduire la fréquence des erreurs, renforcer les procédures de contrôle et prendre en charge les incidents.

De nouveau un thème à la pointe de l'actualité qui a permis aux participants d'avoir un éclairage technique et pratique.

Bilan



Biomédical

De son côté, le département Biomédical engage sa restructuration, tout comme l'ont également réalisé les départements Equipement et Handicap et Dépendances.

En respectant une méthodologie identique, le département procède à une refonte complète des conventions de référencement et à la création d'une nouvelle segmentation « produits / fournisseurs » :

- . Bloc opératoire : stations d'anesthésie, tables d'opération, éclairage, instrumentation, endoscopie, monitoring, bistouris électriques, LDI, stérilisateurs, LDE, aménagement, etc...
- . Radiologie : mobiles de radioscopie, échographie, dosimétrie, projets d'accompagnement (ex : scanner)
- . Perfusion : pousse-seringues, pompes à perfusion, pompes PCA, pompes à nutrition, réchauffeurs de fluides
- . Electronique médicale : moniteurs, tensiomètres automatiques, oxymètres, thermomètres, ECG, DSA, Bladder scan, pesée, équipements maternité
- . Aménagement : pharmacie, soins, circuits déchets, circuit linge, maternité, rééducation
- . Laboratoire : analyse eau, air et surfaces.

Prestations de services

L'accompagnement personnalisé fait partie intégrante des prestations CAHPP. C'est dans ce cadre que nos équipes ont procédé à la gestion de plusieurs appels d'offres privés pour le compte d'établissements adhérents :

- . Les Salins de Bregille (Hyères - 83) qui a fait appel à nos services dans le cadre de la réflexion du passage d'une restauration en gestion directe à l'externalisation partielle d'une cuisine centrale
- . La Fondation des Diaconesses (Direction régionale IDF - 78) et la Fondation Vincent de Paul (Strasbourg - 67) ou un établissement du groupe SOS pour leur activité de restauration
- . L'établissement Croix Rouge CMPR Mardor (Couches - 71) dans le cadre de leur activité de restauration en gestion directe mais avec livraison de repas en liaison froide

Ces dossiers particulièrement complexes aux vues de l'ensemble des données techniques et financières ont permis à nos équipes de proposer à chaque demande un potentiel d'économies avoisinant les 15% !

Cette période de l'année a permis à notre département Prestations de Services de mettre en place plusieurs bilans annuels, tant sur l'aspect référencement que sur les modalités d'accompagnement, avec certains fournisseurs dont :

- | | |
|-------------|-------------|
| . ALS | . Schindler |
| . Schindler | . TMM |
| . ALD | . Coriolis |
| . Orange | . Sodexo |

En complément, deux nouveaux marchés sont proposés sur :

- . La gestion des nuisibles avec Ecolab Pest
- . Les imprimantes avec Toshiba.

Parallèlement, et dans le cadre des relations CAHPP – Grands Comptes, nos équipes ont procédé à une revue de contrat pour le groupe SOS sur le marché des portes et ascenseurs.

Marchés publics

L'accompagnement des établissements publics est une valeur ajoutée complémentaire que CAHPP apporte dans le cadre de ses champs de compétences.

Ainsi, nos équipes ont rencontré plusieurs GHT (Groupement Hospitaliers de Territoires) afin de détailler les modalités de la prestation CAHPP sur le secteur public :

- . Plaine de France,
- . Ile-de-France Sud,
- . Hainaut – Cambrésis,
- . Lille Métropole Flandre Intérieure,
- . Groupe AHNAC,

Plusieurs consultations ont été réalisées dans le cadre :

- . Du marché « Customs packs » pour un site en Bretagne,
- . Du Marché « Chauffage, Ventilation, Climatisation » pour onze sites en Bretagne,
- . Du Marché Electricité pour une Fondation dans le sud de la France.

En parallèle, les équipes poursuivent les exécutions des appels d'offres en cours (avenants, litiges factures, certificats d'exclusivité, mise à jour des prix), notamment les marchés pharmacie et dispositifs médicaux débutant au 1^{er} janvier 2018.

Relations adhérents

Entre Septembre et Décembre 2018, les opérations d'informations du service relations adhérents ont permis de prendre contact à des niveaux élevés :

- . 31 000 collaborateurs des établissements pour ce qui concerne les invitations aux réunions régionales
- . 70 000 contacts dans le cadre d'opérations d'information institutionnelle.

Handicap et dépendances

La période de rentrée scolaire est marquée par le déploiement des supports de communication et un enregistrement en très forte croissance des demandes de la part des adhérents à la fois pour ce qui concerne les demandes ponctuelles, mais aussi pour ce qui concerne des projets d'accompagnement beaucoup plus spécifiques et adaptés où notre partenaire HACAVIE apporte un soutien d'expertise technique sans faille.

Le volume de fournisseurs partenaires référencés augmente encore avec de plus en plus d'offres spécialisées et des conditions tarifaires très avantageuses comparées aux offres public.

Le positionnement du département est désormais assis et permet de proposer de nouvelles promotions très attractives qui reçoivent un écho très favorable auprès des adhérents.



Le catalogue spécifique Handicap et Dépendances se renforce avec déjà 12 000 lignes de produits et plusieurs Directions font appel à nos services dans le cadre de leurs projets de réaménagements et d'adaptation des locaux.

Consécutivement, CAHPP se positionne dans l'accompagnement à la constitution des dossiers de demande de subvention, étape phare.

Equipement

Le département vit une montée en puissance intéressante avec notamment la prise en charge de plusieurs projets d'accompagnement d'envergure :

- . La Marteraye (110 chambres + locaux médicaux + pharmacie + informatique)
- . EHPAD de Drocourt (Groupe APREVA-RMS)
- . Clinique Beausoleil Montpellier (52 chambres patients à équiper)

Sur ces trois projets, une collaboration à une plus large échelle a été mise en place entre nos équipes internes et les divers marchés concernés, mais aussi les fournisseurs proposant par ailleurs plusieurs formules d'essais et bien sûr les équipes des établissements pour les validations d'étapes et le cadrage des demandes.

Marchés publics

Dans le cadre de ses missions, notre département marchés publics a formalisé plusieurs appels d'offres :

- . accord-cadre a marches subséquents pour la fourniture de mobilier de bureau, mobilier de soins et mobilier d'accueil, pour un GHT
- . maintenance P2 P3 (contrats de chauffage), pour un groupe de 112 sites

De même, le suivi d'exécution des appels d'offres en cours (avenants, litiges factures, certificats d'exclusivité, mise à jour des prix), notamment les reconductions et révisions des marchés pharmacie et dispositifs médicaux pour le 1^{er} janvier 2019 a constitué une part importante de l'activité avec par ailleurs une consultation pour la restauration externalisée pour un établissement DROM.

Un travail approfondi a été apporté sur :

- . Le focus des critères Développement Durable dans les marchés publics.
- . La construction du catalogue monopoles pour la seconde année de marché 2019

Enfin, une recherche d'optimisation des offres a été réalisée pour les GHT d'Amiens et des Yvelines Nord.

Séminaires et formations

DPC bientraitance

L'établissement de santé est par nature un lieu où l'angoisse, la tension, l'émotion sont toujours très présentes et aboutissent, parfois, à des actes violents. Ces actes génèrent bien souvent une grande incompréhension et parfois de vraies difficultés professionnelles chez les personnels hospitaliers, dont la mission consiste précisément à venir en aide aux patients et à leurs proches. Les actes violents y apparaissent donc d'autant plus intolérables.

Dans ce cadre, CAHPP a proposé un module de formation DPC animé par le cabinet Else Consultant. Cette formation a pris pour socle les travaux de l'Observatoire National des Violences dans le Milieu de la Santé.

Séminaires et formations

Le rôle du DPO

Les missions du DPO sont clairement définies dans le RGPD (art. 38 et 39), son rôle est de conseiller de manière indépendante le responsable du traitement et s'assurer que le RGPD est bien respecté dans l'organisation.

Dans la conduite de ses missions, il doit tenir compte en particulier des risques associés aux opérations de traitement compte tenu des données traitées et de la manière dont elles sont traitées.

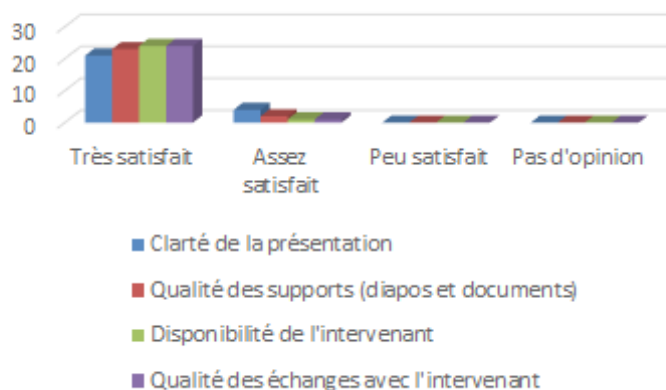
Il lui incombe notamment :

1. d'informer et conseiller le responsable du traitement quand aux obligations en matière de protection des données personnelles ; cela implique de mener des actions de sensibilisation et de formation
2. de contrôler le respect du RGPD - au travers d'audit de mise en conformité
3. dispenser des conseils sur demande - notamment en ce qui concerne la PIA
4. gérer les interactions avec la CNIL (ou toute autre autorité de contrôle) et à ce titre, fait office de point de contact avec elle.

En clair, le DPO a un rôle actif pour assister le responsable de traitement dans la mise en conformité de son organisation.

De nouveau un thème porteur que CAHPP a souhaité proposer pour soutenir ses adhérents.

PEDAGOGIE



Les tournées de réunions régionales sur les thématiques des « Médicaments et Situations à Risques » et « Plaies et Cicatrisation » se poursuivent avec le même succès sur l'ensemble des sessions proposées.

Les retours de satisfaction de l'ensemble des participants démontrent à la fois l'intérêt pour ces thèmes d'actualité, mais aussi la valeur pédagogique qui permet d'adapter aux contextes des établissements.

Séminaires et formations

Les gaz médicaux

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

Il existe 3 catégories de gaz en fonction de leur utilisation :

- . Les gaz Médicaments
- . Les gaz Dispositifs médicaux
- . Les gaz purs et mélanges

Traditionnellement les gaz médicaux (oxygène, protoxyde d'azote, air médical, dioxyde de carbone...) sont des médicaments utilisés dans les domaines de l'anesthésie, des soins intensifs et de la pneumologie mais aussi dans des domaines variés tels que la chirurgie, la cardiologie, l'ophtalmologie, la dermatologie...

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.

Sécurité et hygiène

Le PROPIAS (Programme national d'actions de prévention des infections associées aux soins), publié en 2015 pour les établissements sanitaires et en 2016 pour les établissements médico sociaux, vise à favoriser notamment la cohérence et la continuité des actions de prévention tout au long du parcours de santé, et en se focalisant sur les activités les plus à risque et en préconisant une prise en charge partagée au sein des différents secteurs de l'offre de soins.

Il s'articule autour de trois axes prioritaires :

- . Développer la prévention des infections associées aux soins
- . Renforcer la prévention et la maîtrise de l'antibiorésistance
- . Réduire les risques infectieux associés aux actes invasifs tout au long du parcours de santé ;

La formation ici proposée a permis d'aborder deux thématiques de fond :

- . La gestion des excréta
- . Le risque d'IAS lié à une perfusion sous cutanée (hypodermoclyse).



Séminaires et formations

Stratégie territoriale

Parce que nous avons conscience que parfois le relationnel avec les ARS peut être crispé par des présupposés et pas toujours fondés sur le partage des rôles souhaités dans l'offre de soins, CAHPP a proposé plusieurs sessions organisées sur le format des Clubs de Directeurs.

Ces réunions ont permis d'aborder

- . Toutes les notions de base de l'économie de la santé
- . Les missions des ARS
- . Les spécificités des hôpitaux publics
- . Les différences de culture et d'approche entre le public, l'associatif et le commercial
- . Les enjeux de la nouvelle SNS et des nouveaux PRS
- . Les éléments de la modération tarifaire et la stratégie d'investissement à repenser
- . Les restructurations et les PPP
- . Les parcours de soins et leur mise en place
- . La télémédecine pour pallier les déserts médicaux
- . La négociation de la coopération publique – privée
- . Les étapes pour monter un projet de télémédecine dans le cadre du programme ETAPES

Développement durable

CAHPP est précurseur et pionnier dans sa démarche d'accompagnement des établissements de santé et des fournisseurs sur la thématique du développement durable.

Cette position de précurseur et de leader prend également toute sa résonance car CAHPP s'est d'abord approprié cette démarche et l'a développée dans l'ensemble de ses services et départements.

Ainsi CAHPP a renouvelé son engagement dans sa certification AFNOR par son audit de contrôle en octobre dernier.



CAHPP proposait à l'ensemble des fournisseurs référencés une nouvelle Journée des Partenaires Développement durable le 22 novembre 2018 sur le thème du « Numérique et développement durable ».

Les retours de participation sont unanimes sur la qualité des interventions et la teneur pédagogique de la thématique et des interventions.

Développement durable

Les programmes de formation ACoDD-CAHPP (Accompagnement Développement Durable) concernent également les fournisseurs.

Dans cette perspective, nos équipes ont engagé un programme d'une 1 web conférence tous les jeudis à compter du mois de septembre selon le calendrier suivant :

- . Jeudi 6 septembre 2018 : Le plan de mobilité
- . Jeudi 11 octobre 2018: La Qualité de Vie au Travail
- . Jeudi 8 novembre : La réduction des effluents
- . Jeudi 6 décembre 2018 : La lutte contre le changement climatique
- . Jeudi 10 janvier 2019 : Remplir l'Indice Vert et témoignages
- . Jeudi 7 février 2019 : La maîtrise des ressources en eau
- . Jeudi 7 mars 2019 : Les déchets
- . Jeudi 11 avril 2019 : La R&D et le Développement durable
- . Jeudi 16 mai 2019 : La Qualité de l'Air Intérieur
- . Jeudi 6 juin 2019 : Savoir communiquer autour de sa démarche RSE

Parallèlement, nos équipes ont proposé aux fournisseurs douze rendez-vous individuels pour leur permettre d'accroître leurs compétences en matière de développement durable.

Le programme ACoDD-CAHPP est également décliné pour les établissements Adhérents, avec notamment la création d'un Prédiagnostic RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise) établissements de santé en janvier 2018

Ce programme a permis la mise en place de 7 pré-diagnostic pour les établissements

- . SDIS 57 (en mode test)
- . CSSR Le Vallespir
- . Clinique Temps de vie
- . Hôpital privée de Paris Essonne
- . HAD Temps de Vie
- . Clinique St Martin Marseille
- . Hopital Privé Arnault Tzanck



En complément des formations ACoDD, nos équipes proposent le programme « CAHPP s'engage » qui permet l'identification des produits Respectueux de la Santé et de l'Environnement (RSE) avec l'intégration des données dans le catalogue en ligne mais aussi d'avoir la lecture et l'interprétation des données des produits.

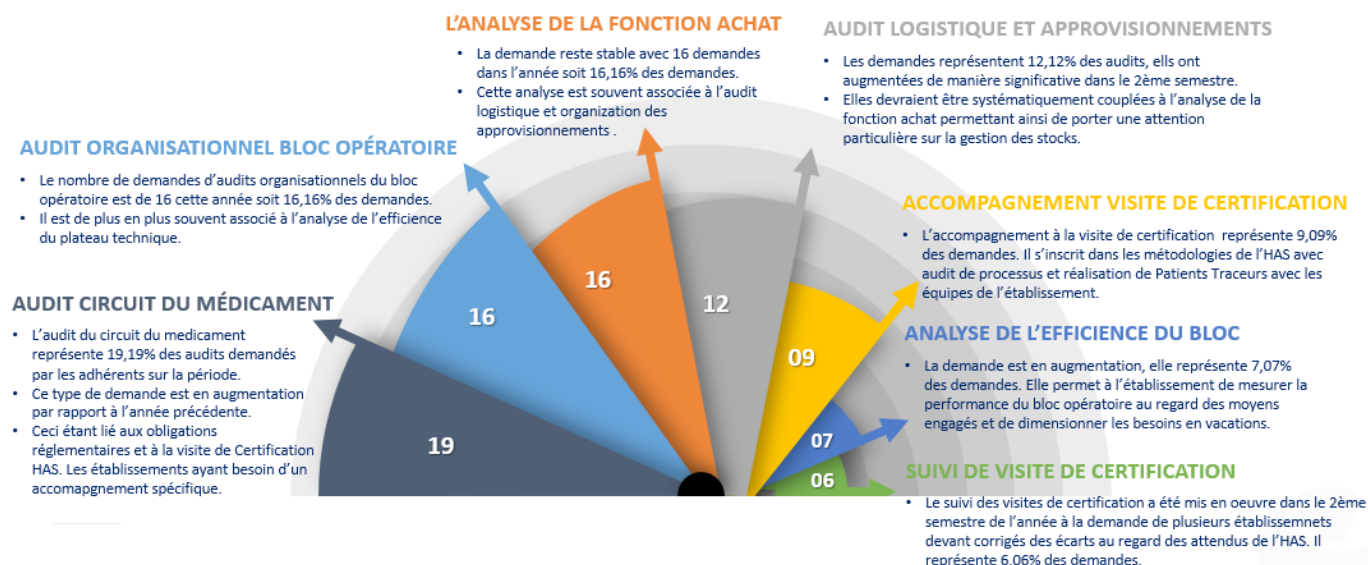
Equipement

En complément des suivis de projets et du référencement déjà en cours, le département poursuit son accompagnement avec les dossiers pour

- . Le groupe des Famboyants (Ile de la Réunion) : projet d'aménagement d'un nouvel établissement du groupe dans le sud de l'île
- . L'analyse de faisabilité pour l'équipement d'une clinique médico-chirurgicale au Koweït

Audits

L'éventail des prestations du département audits se décline avec un spectre toujours très large de réalisations sur site à très forte valeur ajoutée.



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/sale).
- Analyse du Taux de mobilisation en fonction d'un planning de référence. Calcul du Taux de mobilisation moyen.
- Réalisation de benchmarking.

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 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 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.

Biomédical

Alors que les rendez vous de négociation sont déjà en cours pour le département biomédical sous sa nouvelle organisation, un travail transversal de fond est mené sur le catalogue en ligne et ses évolutions vers le site de commandes.

Dans leur rôle de Conseil, nos collaborateurs se déplacent en Guadeloupe et Martinique pour l'accompagnement de projets logistiques locaux, la création d'une pharmacie à usage intérieur et le développement de partenariats avec les établissements de ces secteurs.

Séminaires et formations

Cette année encore, CAHPP renouvelle son offre de D.U. Pharmacien manager organisé en partenariat avec l'IFROSS/Université Lyon 3.

Comme pour les 2 précédentes promotions, ce D.U. rencontre un vif succès auprès des pharmaciens des établissements CAHPP. Quelle meilleure preuve que la participation à cette promotion 2019 du pharmacien gérant de la Polyclinique Internationale Sainte Anne-Marie d'Abidjan en Côte d'Ivoire ... !

Une cérémonie de remise des diplômes 2018 est programmée pour septembre 2019.

Cette occasion permettra à CAHPP de réunir la totalité des participants des trois promotions.

Pour cette formation, CAHPP a financé la totalité des frais pédagogiques à hauteur de 70 K€, preuve de notre engagement fort auprès des établissements. Ce sont aujourd'hui près de 45 pharmaciens qui ont bénéficié de ce D.U. depuis son origine.

Prestations de services

Deux audits importants sur le circuit de la restauration et sur l'organisation de l'activité restauration sont proposés pour une structure Croix Rouge en gestion directe. Ce type de prestations permet aux établissements demandeurs de mieux positionner leurs choix entre l'autogestion ou la perspective de sous traitance.

Notre département optimise et renforce son référencement avec la signature des prestataires Coriolis et Premium Energie.

Dans cette dynamique, plusieurs rencontres sont organisées avec NGS Environnement, Veolia, KONE, ALS, Apave et Kalhyge et permettent d'informer l'ensemble de nos adhérents sur les offres proposées par ces différents partenaires.

Plusieurs consultations sont également lancées sur le Linge faisant générer une économie de 39% sur le linge plat et de 12% sur le linge professionnel.



Communication



Notre politique de communication se restructure avec l'objectif de :

- . Exprimer et rendre visible nos valeurs et nos actions
- . Promouvoir les succès et démontrer la contribution de CAHPP dans l'univers de la santé
- . Impliquer tous les acteurs qui contribuent à la vie des établissements de santé
- . Recruter, mobiliser et fidéliser l'ensemble des interlocuteurs concernés par nos dispositifs

Dès lors, la politique de communication CAHPP se veut plus informative, spécialisée et interactive, et voit l'ouverture d'un éventail de supports de plus en plus dématérialisés :

Le journal d'information En bref s'enrichit de l'addendum intitulé les Cahiers de l'innovation avec une parution bimestrielle

A ce format, se greffent les lettres d'e-information thématiques hebdomadaires, spécialisées et centrées sur des axes de valeur ajoutée pour tout type d'établissement.

Parce que nous avons conscience que la parole de CAHPP est porteuse d'une cause commune, d'une expérience partagée, dans la diversité de ses modes, il est rapidement devenu logique d'adapter la cohérence de nos discours par le biais de bulletins d'e-information spécialisée bimestriels.

Ce support complémentaire exprime à la fois l'identité, les valeurs, les axes de travail, d'organisation et d'innovation de nos services.

Bien sûr, CAHPP a renforcé sa présence sur les réseaux sociaux, support incontournable du dialogue et de l'interactivité, mais aussi de la plus libre expression de chacun.



Equipement

Dans le cadre du développement du nouveau marché Equipements, le service a entièrement retravaillé le référencement, mis à plat l'ensemble des référencements pour garantir le déploiement d'un catalogue exhaustif.

Déjà les premières promotions sont proposées aux adhérents avec des conditions commerciales qui défient toute concurrence, avec notamment des offres qui bénéficient de l'écolabel NGS Environnement (Nature, Gestion, Service)

Audit

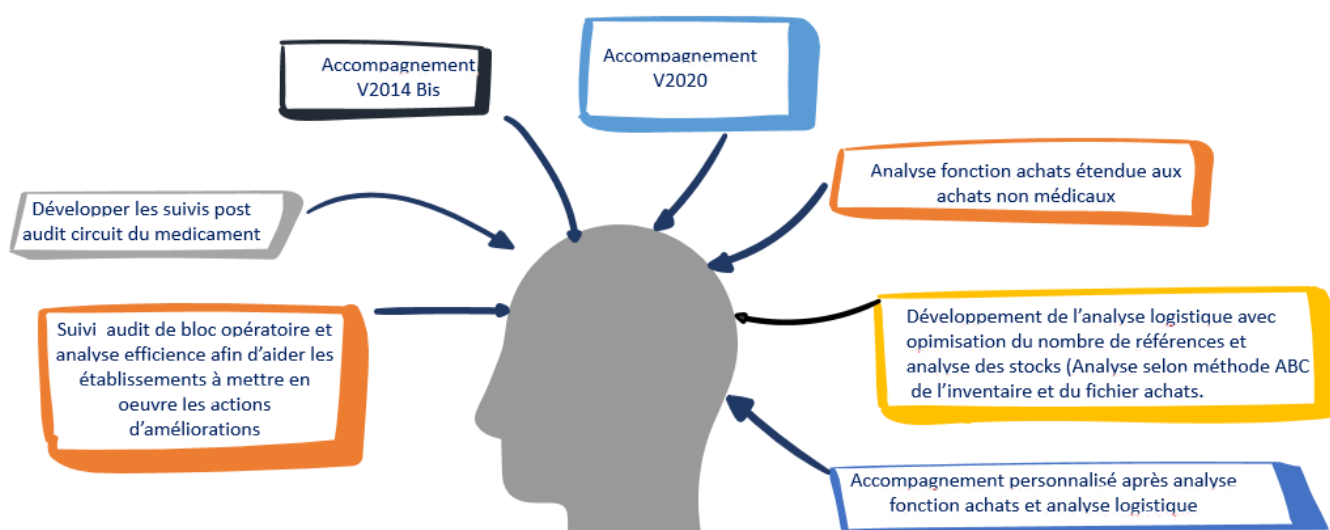
Le département Audits étend sa gamme de prestations en intégrant les suivis d'audits.

Ces accompagnements suivis sont organisés de la manière suivante :

- Visite de suivi : 1 journée sur site

- . A 3 mois = évaluation des actions mises en œuvre au regard de l'audit initial et nouveau plan d'actions.
- . A 6 mois = évaluation du plan d'actions à 3 mois et nouveau plan d'actions.
- . A 9 mois = évaluation de l'ensemble des actions restant à mener et analyse des non réalisations.

Cette nouvelle perspective d'accompagnement permet aux établissements demandeurs d'avoir une aide dans le suivi de leurs plans d'actions afin de garantir l'atteinte des objectifs de performance initialement définis.



Biomédical

La restructuration du département a permis de mieux structurer la démarche commerciale de notre département Biomédical. C'est dans ce cadre que le premier marché d'engagements a été proposé sur les « électro stimulateurs », ce type de matériel générant toujours de fortes demandes en termes de consommations.

Parallèlement, le catalogue biomédical se dématérialise sur la totalité des fournisseurs du référencement, intégrant notamment toutes les informations techniques, normatives ou réglementaires et bien sûr tarifaires actualisées.

Prestations de services

L'optimisation des offres du département intègre le nouveau référencement de fournisseurs dont celui de Viapresse, prestataire incontournable de la vente presse magazine.

De même, des points réguliers de renégociation ont été mis en place avec différents fournisseurs dont :

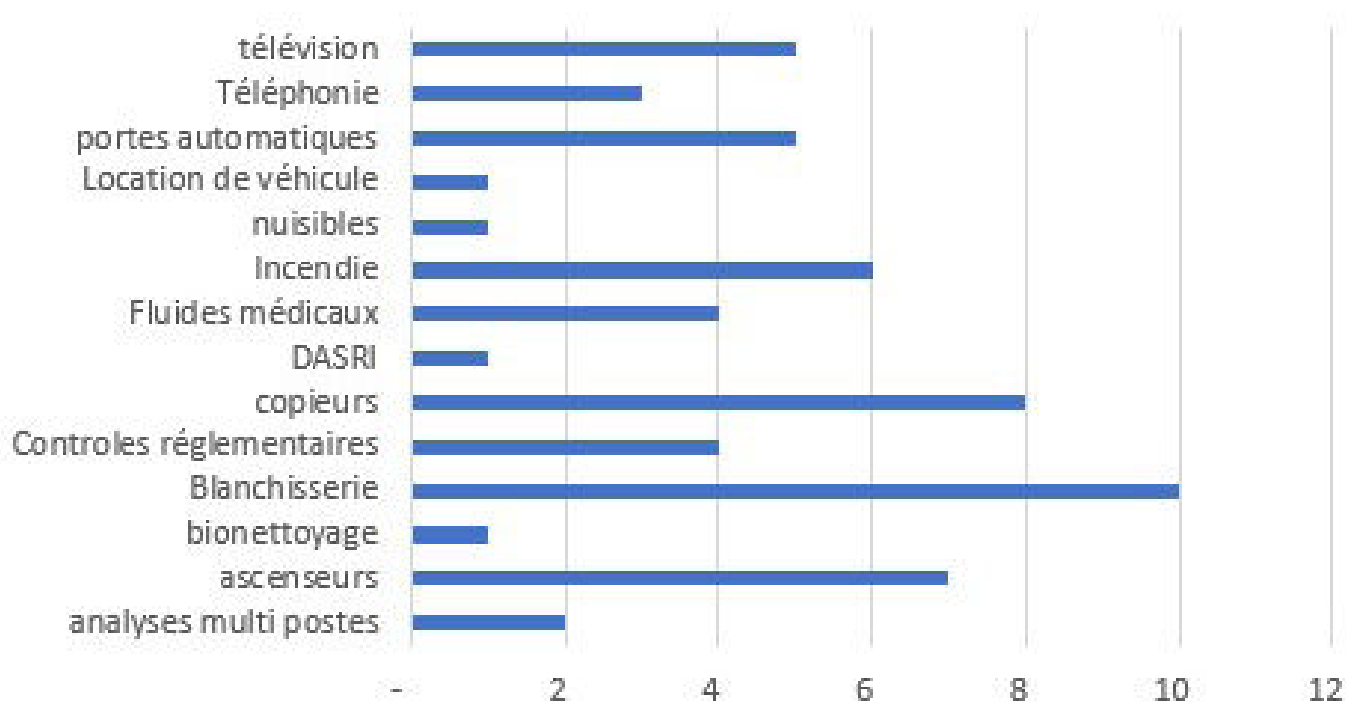
- . Record
- . Koné
- . Kalhyge
- . Coriolis
- . Air liquide
- . Thyssen
- . Schindler
- . Desautel
- . Koné
- . Kodon
- . Via presse
- . Bionerval

Ce suivi et cette évolution incontournables permettent la formalisation du catalogue des « offres prestations de services 2019 ». Les actualisations de ces marchés sont présentées à l'ensemble de nos équipes commerciales pour une meilleure présentation auprès des établissements adhérents.

En complément, plusieurs actions opérationnelles marchés sont réalisés :

- . Comparatifs sur plusieurs familles de produits et prestations,
- . Mise en place personnalisée pour plusieurs structures sur les marchés nettoyage des locaux, linge, portes automatiques

Comparatifs réalisés



Restauration

Complémentaire à notre activité de référencement, le département restauration intègre un aspect plus technique et commercial, dont notamment :

- . La gestion et le suivi d'appels d'offres,
- . L'évaluation technique entre la gestion directe et la solution de sous-traitance

C'est dans ce cadre que nos services ont effectué plusieurs appels d'offres et consultations sur les axes de la restauration et du bionettoyage au bénéfice de structures aussi importantes que l'Hôpital d'Enfants de Margency ou même la Fondation des Diaconesses (Direction Régionale Sud-Est).

Marchés publics

Toujours à l'écoute des évolutions de l'actualité, le département « marchés publics » s'attèle à :

- . La mise à jour des documents juridiques CAHPP pour donner suite à l'entrée en vigueur du code de la commande publique.
- . La rédaction de la nouvelle grille tarifaire 2020 pour les marchés pharmacie et dispositifs médicaux.

La prise en compte de ces évolutions s'intègre évidemment dans :

- . Les réponses aux mises en concurrence des établissements pour le renouvellement des mandats 2020-2021.
- . La rédaction des mandats.
- . La préparation des informations aux établissements prospects et mandants.

Direction générale

Le Président Directeur Général CAHPP, son Conseil d'Administration et son COMEX optent sur le choix stratégique du lancement d'un système d'information (SI) achats au second semestre 2020. Ce projet phare de la société représente «plus d'un million d'euros d'investissements» et intègre :

- . un CRM (système informatique adapté à la gestion de la relation client)
- . un EDI (système d'échange de données informatisées) perfectionné
- . une place de marché pour favoriser l'amélioration des échanges commerciaux sécurisés.

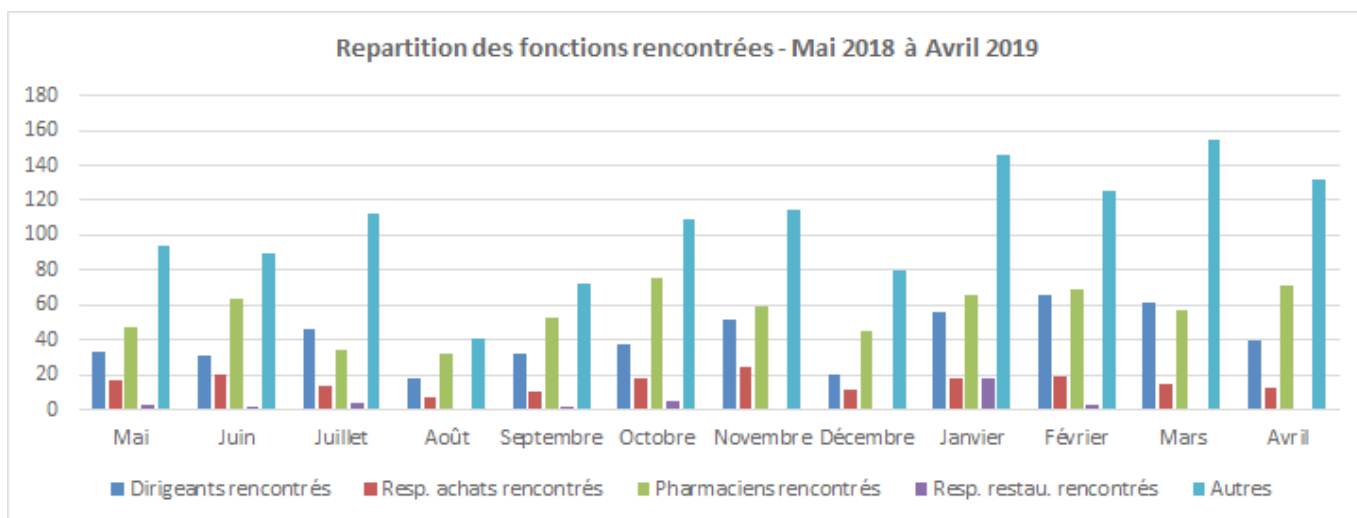
La première étape de cette évolution importante est consacrée à la mise en oeuvre du CRM, et l'éditeur Oracle a été choisi pour l'ensemble des solutions techniques et de leurs évolutions possibles.

Pour ce qui concerne l'EDI et la place de marché, le choix des éditeurs est encore en réflexion. En effet, toutes les offres et solutions techniques sont mises en compétition pour garantir la satisfaction optimale des utilisateurs en termes de traitement et gestion des commandes, maîtrise des flux et gestion des incidents dont par exemple les ruptures de stocks.

Suivi commercial

Au fil de l'année nos équipes de conseillers régionaux ont rencontré plus de 3 000 adhérents représentant toutes les fonctions managériales des établissements. A ce chiffre s'additionne bien sûr tous les contacts rencontrés à l'occasion des réunions régionales, et des rencontres professionnelles que CAHPP réalise auprès des structures.

Tel est le reflet de notre proximité et de notre recherche d'interactivité avec chaque adhérent pour être toujours au plus près de leurs quotidiens !



Relations adhérents

Le Groupe EURO THERMES souscrit son adhésion à la CAHPP, faisant ainsi bénéficier à ses 10 établissements de l'éventail de prestations de nos services !

De même, plus de 100 structures ASEI souscrivent à leur adhésion CAHPP et viennent renforcer notre représentation médicosociale dans l'Hexagone.

L'ensemble des établissements du Groupe CAP SANTE rejoint également la famille des adhérents CAHPP avec ses 17 structures sanitaires et médicosociales.

Enfin 17 structures MGEN deviennent adhérents au 1^{er} mai 2019, essentiellement dans le secteur Soins de suite et réadaptation.

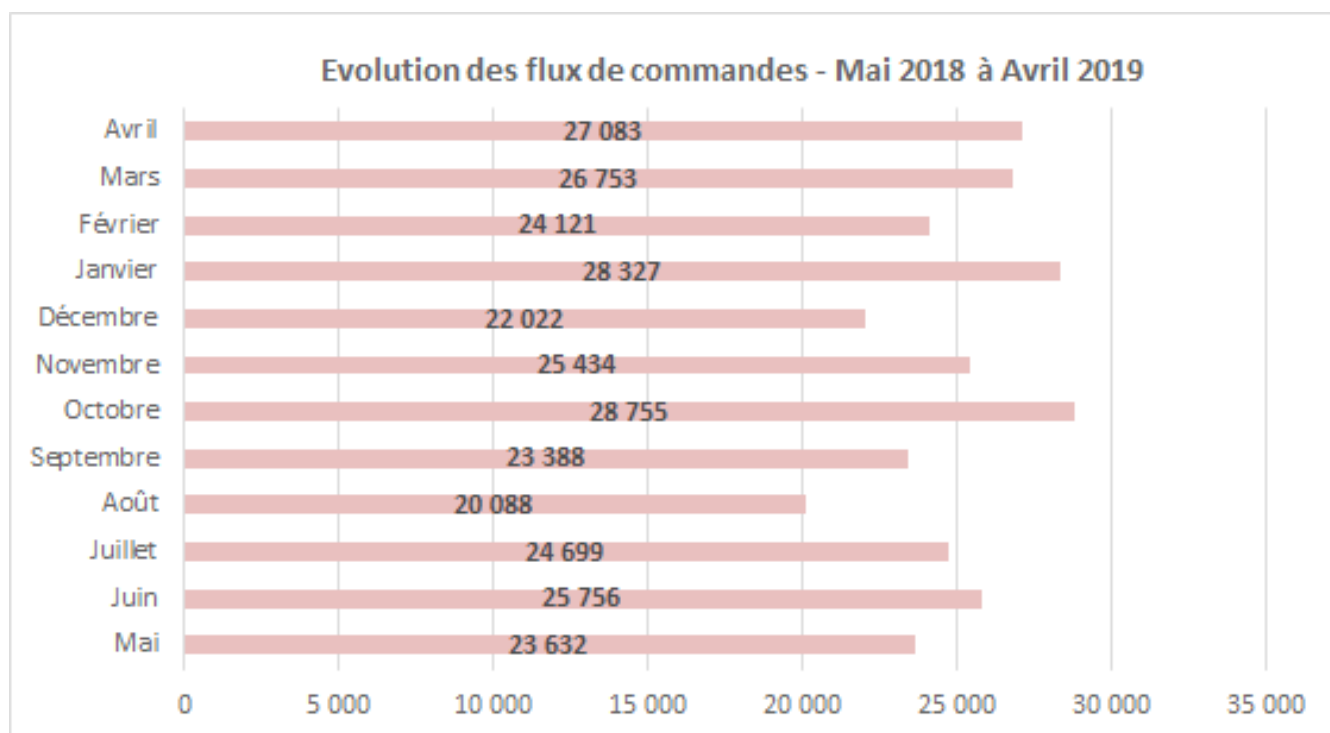
Comme chaque année, et pour apporter un soutien continu aux établissements adhérents, nos équipes adressent à toutes les directions :

- . les bilans pédagogiques de chaque structure
- . les attestations adhérents pour pouvoir répondre aux contraintes du CAQES



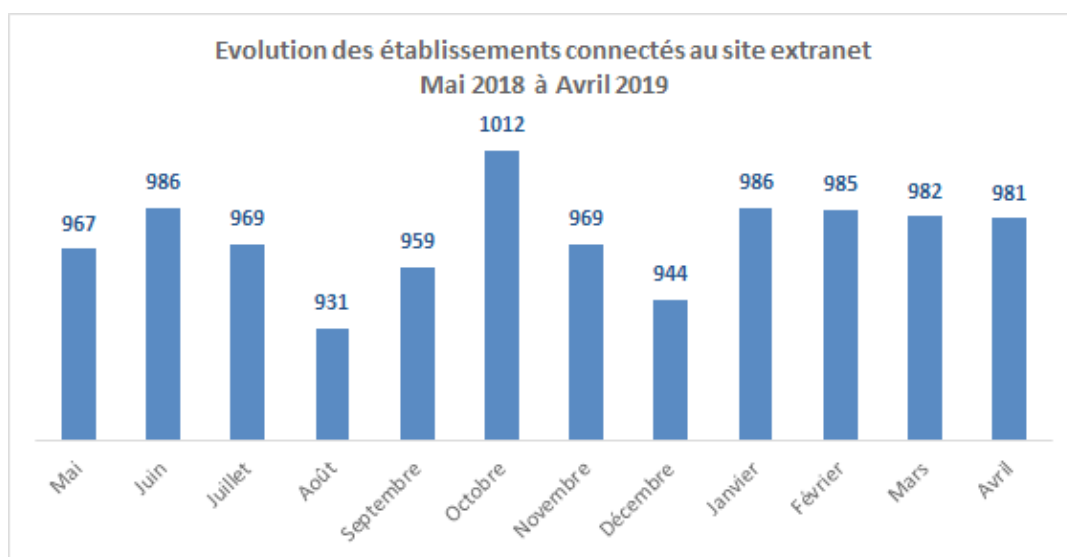
EDI - flux des commandes

Les flux de commandes via l'EDI CAHPP ne cessent de progresser avec une moyenne de 25 000 commandes mensuelles ! La plateforme de commandes EDI CAHPP se montre de plus en plus comme un outil incontournable dans la gestion des commandes des adhérents, directement connecté avec les plateformes de nos fournisseurs.

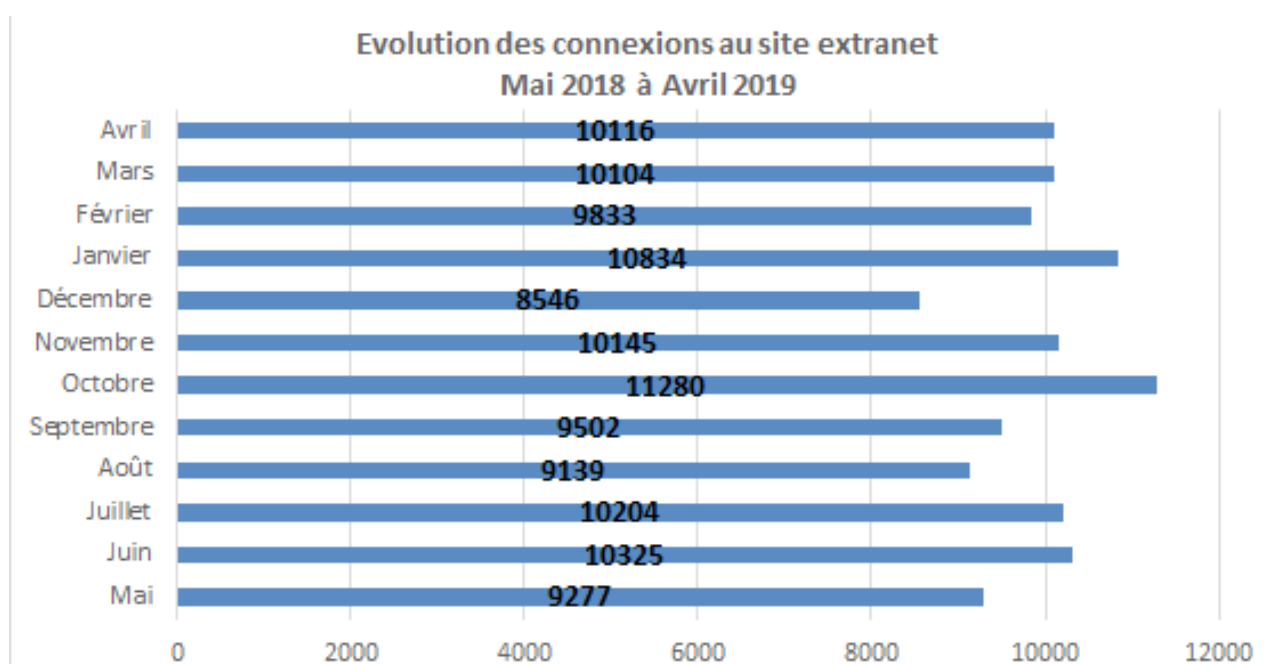


Informatique - site sécurisé CAHPP

Le site sécurisé extranet CAHPP vit une fréquence de fréquentation très stable où une moyenne de 980 établissements viennent régulièrement se connecter. Visualisation des catalogues, promotions, réunions régionales, marchés d'engagements et bien d'autres informations sont mises à disposition de nos adhérents en vue de faciliter leurs quotidiens et leur permettre l'accès à une information dynamique en temps réel.



De même le volume de connexions dont la moyenne est de 10 000 connexions mensuelles permet d'évaluer la dynamique d'interactivité entre les adhérents et leurs recherches d'informations fournies par nos services, actualisées, disponibles et évolutives au fil de l'eau...une véritable mine d'informations où chaque structure peut venir puiser dans la gestion de son quotidien.





Maîtrisez vos budgets, faites appel à CAHPP Ten !



CAHPP Ten, c'est 10 bonnes raisons de choisir notre centrale.

1. Référencement exhaustif qui couvre 95% de vos besoins
2. Conditions tarifaires optimales
3. La garantie de l'équilibre « qualité/prix/service »
4. Accompagnement personnalisé sur vos besoins
5. Etudes de consommations personnalisées
6. Etudes comparatives pour dépister les pôles d'économies
7. Marchés d'engagements avec remises complémentaires
8. Des alternatives techniques sur les produits de consommation
9. Une flexibilité de vos achats via commande dématérialisée et sécurisée
10. Un niveau d'engagement certifié de chaque fournisseur dans le développement durable

Imaginez tout ce que CAHPP peut faire pour vous !

Imaginez tout ce que CAHPP peut faire pour vous !

95% de vos achats
pris en charge

CAHPP
Conseil et Référencement

20, 22 rue Richer 75009 Paris - Tél. : 01 55 33 60 00
www.cahpp.fr |   