

CAHPP : UNE POLITIQUE DE PRIX TOURNÉE VERS L'INNOVATION RESPONSABLE ET INCLUSIVE

Comment une centrale de référencement réussit-elle à prendre le tournant de l'innovation responsable et inclusive ? Isabelle Hamelin (directrice du développement et de la communication de CAHPP), Yvon Bertel-Venezia (président directeur général de CAHPP) et Stéphane Galiègue (Directeur de la clinique de l'Anjou) répondent à cette question à travers trois interviews.



NÉGOCIATION, FORMATION ET CONSEIL : UNE TRIPLE EXPERTISE

Sih-solutions : Pouvez-vous nous parler des activités de CAHPP ?

Isabelle Hamelin : Créée en 1972, CAHPP travaille à faciliter le quotidien des établissements de santé, en les délestant des tâches chronophages. Pour ce faire, nous leur proposons un triptyque gagnant : un référencement et une optimisation de leurs achats (650 fournisseurs et 132.000 références) ; des audits amenant à une optimisation des pratiques ; enfin, des formations. Nous sommes en mesure de proposer de tels services, car nous présentons des caractéristiques structurelles, fonctionnelles et décisionnelles profondément ancrées dans la logique hospitalière : notre gouvernance nationale se compose d'experts de tous les domaines de la santé et notre conseil d'administration rassemble plusieurs directeurs d'établissements et de groupes de santé. Nous avons également mis en place des commissions spécifiques pour couvrir l'ensemble des thématiques abordées par CAHPP.



M. Gallègue

Directeur Général, clinique Anjou d'Angers
Crédit photo : Clinique Angers



Isabelle Hamelin

Directeur du développement et de la communication
Crédit photo : Clinique Angers

Sih-solutions : Quels types de formations proposez-vous ?

Isabelle Hamelin : Nous proposons des formations sur le management, l'organisation ou encore la bientraitance. Nous avons également décidé de nous engager pour l'environnement et l'inclusion des personnes en situation de handicap. Nous adoptons en effet une démarche développement durable avec une certification AFAQ / Focus RSE « achats responsables, engagée auprès des adhérents et des fournisseurs par un indice vert, une bourse CAHPP. Nous proposons dans ce cadre des audits de conformité d'indice vert, des pré-diagnostic et, dernièrement, nous avons lancé le programme « CAHPP s'engage ». Concernant le handicap, nous accompagnons les établissements de santé dans leur relations commerciales avec les fournisseurs, leur apportons une expertise technique et les soutenons dans leurs relations institutionnelles.

UNE VISION TRANSVERSALE DU SECTEUR DE LA SANTÉ

Sih-solutions : CAHPP possède une expertise et une vision affirmées dans le domaine du handicap, comment s'est construite cette vision ?

Y. Bertel-Venezia : Après avoir travaillé pour un centre de réadaptation pour personne handicapée, j'ai compris qu'il fallait réfléchir davantage la réinsertion des personnes en situation de handicap. Il y a 30 ans, j'ai donc fondé l'association HACAVIE, devenue partenaire de CAHPP. Cette dernière négocie les prix, par exemple pour les réaménagements de logement, pour l'achat d'une aide technique. Nous nous assurons que les prix soient respectés.

Sih-solutions : De quelle manière s'exprime votre engagement pour le développement durable ?

Y. Bertel-Venezia : CAHPP est sensible à ce thème, notamment au gaspillage. Il est, je crois, possible aujourd'hui d'obtenir des prix abordables pour accompagner la révolution écologique. Une entreprise comme la nôtre se devait de s'emparer du sujet, d'où le risque que j'ai pris, sans intérêt commercial, de créer une unité dédiée au développement durable. Etant au contact de 4000 établissements hospitaliers, nous étions convaincus de pouvoir participer à une recherche d'une meilleure économie et d'une meilleure utilisation de nos ressources.



Sih-solutions : En termes d'innovations, quelles perspectives pour CAHPP ?

Y. Bertel-Venezia : Au niveau de la télémédecine, par exemple, nous aimerions nous engager pour les maisons de santé. Ces dernières, fonctionnant avec les hôpitaux via cette technologie, ont besoin de formation. J'ai donc créé, au sein de CAHPP, une commission SSR, ou encore une commission maternités, justement parce que celles-ci ne discutent pas suffisamment entre elles. L'objectif est de recueillir de l'expérience sur le terrain pour ensuite la communiquer. C'est dans ce cadre que nous avons mis en place le prix de l'innovation CAHPP qui récompense chaque année des innovations transmissibles. Tout notre effort se concentre autour de la transmission de l'innovation.

Sih-solutions : Ce thème de la transmission de l'innovation se trouve donc au cœur de votre entreprise ?

Y. Bertel-Venezia : Tout à fait. Nous ne nous considérons pas simplement comme une entreprise négociant des prix, mais comme une initiative visant à mutualiser des moyens technologiques pour les diffuser au maximum d'établissements de santé. Même à travers nos achats, CAHPP préconise du matériel pouvant être utile et accessible à tous. Le rôle d'une centrale de référencement, c'est aussi de faire avancer et évoluer les mentalités.

DE LA QUALITÉ D'UN AUDIT : RETOUR D'EXPÉRIENCE

Sih-solutions : Quelles raisons vous ont amené à faire un audit des blocs opératoires ?

Stéphane Galiègue : Principalement à cause de tensions fonctionnelles et relationnelles apparues fin 2017 entre collègues, soignants et médecins. Les blocs opératoires présentent parfois des conditions d'exercice difficiles qui affectent la qualité de vie au travail. Nous avons donc décidé de nous faire accompagner par un organisme extérieur, afin d'avoir un point de vue neutre, global et comparatif. CAHPP a été la plus réactive pour nous rendre une proposition, avec une consultante qui semblait très bien connaître les problématiques du bloc opératoire.

Sih-solutions : Pouvez-vous nous raconter comment s'est déroulé cet audit ?

Stéphane Galiègue : L'audit a démarré en mai 2018. Madame Bisson s'est rendue à la clinique pendant deux jours. Nous lui avons préalablement envoyé des documents d'organisation comme notre charte du bloc opératoire. J'ai ensuite préparé un agenda prévoyant une rencontre avec chaque professionnel, de l'infirmier jusqu'au président du bloc opératoire. L'audit a débuté par la visite de nos locaux et s'est suivi de nombreux entretiens. La visite lui a permis de s'approprier les habitudes de travail du personnel et de comprendre les outils, notamment informatiques. Elle nous a enfin fait un retour d'audit accompagné d'une analyse de données.

Sih-solutions : Quelle importance a joué cette analyse de données ?

Stéphane Galiègue : Elle nous a été extrêmement profitable, car elle comportait une étude comparative de nos résultats. Nous avons pu prendre conscience de notre efficacité et visualiser nos véritables TROS (Taux Réel d'Occupation de Salle) ou nos taux de débordement. Elle a effectué cette étude comparative pour l'ensemble de nos blocs, ce qui a également permis de savoir quelles salles étaient les plus optimisées.

Sih-solutions : Aujourd'hui, quel bilan pouvez-vous tirer de cet audit ?

Stéphane Galiègue : Assurément un gain au niveau de la qualité de vie au travail. Toutes les parties concernées ont exprimé librement leur point de vue et difficultés rencontrées, tant sur le plan managérial que sur le plan relationnel, notamment entre soignants et médecins. Nous avons, comme action directe, écrit à l'ensemble des chirurgiens pour que ces derniers veillent à respecter la nouvelle charte du bloc opératoire insistant sur le respect mutuel dans le travail. L'audit a été révélateur, avec un rapport riche en résultats analytiques mais aussi en propositions. Inéluctablement, l'audit est dépendant de l'auditeur. Si notre audit s'est révélé être productif, cela provient des qualités et de la personnalité de Madame Bisson : elle avait l'expérience et maîtrisait les enjeux du bloc opératoire, ce qui lui a permis de répondre entièrement à notre cahier des charges, avec un livrable très structuré accompagné d'une partie recommandations, toutes pertinentes et immédiatement applicables. Je retiendrai ainsi la pertinence et l'efficacité de l'audit effectuée par CAHPP.

Steve serafino