



GUIDE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE ADHÉRENTS

"COMMENT METTRE EN ŒUVRE LA RSE DANS SON ÉTABLISSEMENT ET ENRICHIR SA CERTIFICATION HAS ? »





Pourquoi ce guide?

Helpévia s'est fixé une politique de développement durable ambitieuse au service de l'ensemble de ses parties prenantes.

Pour concrétiser cet engagement fort, Helpévia a déjà lancé en interne et avec ses principales parties prenantes une importante série d'actions, notamment :

- Questionnaires Développement Durable sur l'ensemble des marchés à destination de l'ensemble des fournisseurs consultés,
- Code de déontologie à disposition du public,
- Groupes de travail tripartites Helpévia fournisseurs adhérents pour améliorer les produits et services par la prise en compte du développement durable.

Afin de vous accompagner, Helpévia met en place ce guide Développement Durable Adhérents avec 2 objectifs :

- Enrichir la certification HAS des adhérents par des actions RSE et Développement Durable au moment où la V2014 entre en action,
- Donner des pistes d'actions concrètes et une structure simple pour mettre en œuvre le Développement Durable en établissement de santé.

Ce guide s'articule autour des questions centrales de l'ISO 26000, norme internationale relative à la RSE. Il fait le lien avec les critères HAS pour vous proposer des actions possibles sur les principaux enjeux Développement Durable de la certification.

Il s'adresse à vous, établissements adhérents Helpévia, qui souhaitez entamer et/ou structurer votre démarche Développement Durable.

Si votre démarche est plus avancée, nous vous invitons à prendre contact avec notre équipe Développement Durable qui se tient à votre disposition pour répondre à vos questions spécifiques.

Eric Tabouelle

Président Directeur Général de Helpévia

GOUVERNANCE DE L'ÉTABLISSEMENT

Thématique DD

Engagement DD

• 1.b Engagement dans le Développement Durable (DD)

- Intégration du DD dans le projet d'établissement
- Adoption d'un plan d'actions de l'Agenda 21
- Charte DD/RSE : afficher pour partager et interpeler
- Mise en place d'une équipe projet pluridisciplinaire dans le cadre du Projet stratégique DD/RSE
- Publication d'un rapport DD/RSE
- Avoir connaissance des entreprises
 solutions responsables pouvant
 aider l'établissement dans

sa démarche

Marchés techniques

«Accompagnement

au Développement Durable»

Outil de veille DD partagée

et alimentée avec les adhérents

Formalisation des démarches

- 1.c Démarche éthique
- 1.d Politique des droits des patients
- Formalisation et application de charte spécifiques, par exemple : charte patient, charte fournisseur, charte de la bientraitance
- Formalisation et application de code de déontologie / de conduite vinterne
- Définir une politique inve et achats responsables

Management et organisation

- 6.f Achats éco-responsables
- Plans d'actions et objectifs prioritaires DD validés par le Conseil Exécutif
- Mettre en oeuvre la politique achats responsables :
 Produits éco-conque [1]
- Produits éco-conçus [1]

Enjeu majeur pour cette thématique

- du personnel au Développement
- Ourable et à la RSE [3]

Rattachement de l'enjeu au(x) critère(s) de la certification HAS

- Mesurer
 des évène
 des évène
 des ieux a
- communication interne et externe
 Mettre er place les indicateurs

ce RSE [2],

- Évolution des consommations énergétiques

de la perforn

- Évolution des quantités de déchets
- Évolution du présentéisme
- Participation aux commissions de négociation et réunions de référencement Halpévia [4].
- Accompagnement au DD / Marchés techniques [2]

des évènements, des jeux autour du DD

- Liste d'actions possibles, au choix selon
- · votre contexte,
- vos priorités,
- votre niveau de maturité
- Produits éco-conçus [1] :
- Rerfuseur sans bisphénol A (DM Tome 3)
- FeuNes de stérilisation biodégradables (DM Tome 1)
- Critères logistiques : optimisation
 des tournées cans les marchés déchets

Les étapes E1, E2, E3 de la certification sont reprises ici pour faire encore plus de lien avec votre évaluation E1 Prévoir

E2 Mettre en œuvre E3 Évaluer et améliorer

Référence aux marchés Helpévia pouvant vous apporter des solutions et vous aider à mettre en œuvre certaines actions.

APPLICATIONS POSSIBLES

HAS

GOUVERNANCE DE L'ÉTABLISSEMENT

Formalisation Management **Engagement DD** des démarches et organisation • 6.f Achats éco-responsables 1.b Engagement dans • 1.c Démarche éthique •1.d Politique des droits des patients le Développement Durable (DD) · Intégration du DD dans le projet Formalisation et application · Plans d'actions et objectifs E1 E1 d'établissement [1] de chartes spécifiques, par exemple : prioritaires DD validés charte patient, charte fournisseur, par le Conseil Exécutif Identifier les actions de l'agenda 21* charte de la bientraitance de son territoire pour s'y associer Mettre en œuvre une politique **E2** achats responsables: Formalisation et application E1 Mise en place d'une équipe projet E2 de code de déontologie / code - Produits éco-conçus [1] pluridisciplinaire dans le cadre de conduite interne du Projet stratégique DD/RSE - Critères logistiques [2] Définir une politique investissements E1 Charte DD/RSE: afficher pour et achats responsables Sensibilisation du personnel E2 partager et interpeler et des usagers au Développement E2 Intégrer des critères DD dans Durable et à la RSE [3] Publication d'un rapport DD/RSE. E3 la sélection des fournisseurs [1] Obligatoire pour les établissements Valoriser, reconnaître l'engagement E3 de plus de 500 salariés. Ce peut- Valoriser les démarches **E3** des collaborateurs dans la RSE être une démarche volontaire et les actions par la communication interne et externe • Donner envie en organisant, auprès E3 Avoir connaissance du personnel, des évènements, des entreprises proposant Mettre en place les indicateurs E3 des jeux autour du DD des solutions responsables de la performance RSE [2], pouvant aider l'établissement par exemple: dans sa démarche -Évolution des consommations énergétiques -Évolution des quantités de déchets Marchés techniques Participation aux commissions • Produits éco-conçus [1]: «Accompagnement de négociation et réunions - Perfuseur sans bisphénol A (DM Tome 3) au Développement Durable» [1] de référencement Helpévia [1] - Feuilles de stérilisation biodégradables · Outil de veille DD partagée Marchés techniques (DM Tome 1) et alimentée avec les adhérents «Accompagnement Produits d'entretien au Développement Durable» [1] - Gamme verte [1] · Critères logistiques : optimisation des tournées dans les marchés déchets médicaux et non-médicaux [2] Participation aux commissions et réunions de référencement Helpévia [3]

RELATIONS & CONDITIONS DE TRAVAIL

	Travail en équipe coopération & coordination	Qualité du travail	Qualité de vie au travail	
HAS	•2.d Dialogue social	• 3.a Gestion emplois et compétences • 3.b Intégration nouveaux arrivants	•3.c Santé et sécurité au travail •3.d Qualité de vie au travail	
APPLICATIONS POSSIBLES	Groupes de travail: CHSCT: ergonomie, Risques Psycho Sociaux, comité de suivi Qualité de Vie au Travail Groupe de travail sur la bientraitance, lieu de parole avec un psychologue pour le personnel « Café qualité »: réunion hebdo entre correspondants qualité pour faire remonter les problèmes récurrents, se rencontrer plus facilement et plus de réactivité Repas à thèmes organisés pour favoriser la convivialité Accueil positif des salariés après un retour maladie [1] Mise en place d'un comité de déontologie	de la Diversité* • Actions liées au recrutement -« La bonne personne au bon poste » [1] -Tutorat -Parcours d'intégration -Livret d'accueil • Organiser des formations avec des participants pluridisciplinaires pour mixer les origines et permettre aux collaborateurs de se connaître : journée d'accueil des nouveaux arrivants, démarche qualité • Analyser et optimiser la performance médico-économique de l'activité • Développer les compétences	-Enquête QVT, diagnostic ARACT Outithèque ARACT* -Adaptation du planning de travail, moins de segmentation des horaires -Prise en compte de la distance domicile - travail [1] •Ergonomie -Ergonomie des équipements (mobilier, matériel,) [2] -Audit gratuit médecine du travail sur la qualité de l'éclairage ou ergonomie du poste de travail -Centraliser la gestion d'acides (dialyse) pour limiter les manutentions •Soutien psychologique aux salariés •Sensibilisation au port des EPI et contrôle [3] • CHSCT : ergonomie, Risques Psycho Sociaux, comité de suivi Qualité de Vie au Travail	
	Dossier Prévoyance [1] : opportunités de formation telles que « Entretien de ré-accueil »	Service Audits Helpévia Consulting (performance de l'organisation) [1]	Dossier prévoyance : Service de soutien psychologique gratuit Opportunités de formation telle	

- Journées de formation Helpévia
- Opportunités de formation telle que « formateur PRAP (TMS) »
- Campagne de vaccination contre la grippe saisonnière
- Dossier complémentaire santé : téléconseil médical gratuit à tous les salariés du contrat santé de l'établissement
- Marchés de service avec délégation [1] de personnel (restauration, bionettoyage)
- Marché matériel hôtelier [2]
- Marché équipement & investissement matériel médical [2]
- Marché EPI [3]



^{*} Voir le glossaire page 14

QUESTIONS RELATIVES AUX PATIENTS

Bientraitance et droit des patients

• 10 Bientraitance et droits des patients

Veiller à la communication de la charte du patient

- Intégrer les usagers et les patients à la CRUQPC* ou au Conseil de la Vie Sociale
- Travailler avec les bénévoles des associations travaillant dans les services
- Réaliser des auto-évaluations de la bientraitance : le réseau Qualité des établissements de santé
- Sensibiliser et animer
 les équipes autour
 de la bientraitance (CEPPRAL)*
- Outil d'animation des équipes :
 La bientraitance en situation de vie (CCECQA)*
- Projet Patient Debout pour l'arrivée au bloc

Information et participation du patient et des accompagnants

- 11 Information et participation du patient
- 13 Fin de vie
- 14b. Accès du patient à son dossier
- •24 Sortie du patient
- Faciliter le recours au médiateur
 - Promouvoir auprès des équipes l'accès aux soins palliatifs [1]
 - Etablir un document d'information patient :
 - Evaluer la pertinence et les attentes patients avec les associations intéressées
 - Créer un groupe de pilotage
 - Structurer les messages en 3 rubriques : information, orientation, soutien
 - Tester le document avant diffusion
- Former à l'aide du kit de formation HAS « Annonce d'un dommage associé aux soins »

www.has-sante.fr/portail/ jcms/c_953138/fr/annonce-d-undommage-associe-aux-soins

- Etablir un lien avec les interlocuteurs
 de santé à la sortie du patient.

 Prévoir un support, un processus
- Après la sortie, savoir diriger vers HAD, prestataires de soins à domicile, EHPAD, SSR, CRF, FAM, MAS,... [2]

Le patient : une personne et une partie prenante

- 12. Prise en charge douleur
- 16a. Dispositif d'accueil du patient
- 19 Prises en charge particulières
- 12. 23. Éducation thérapeutique
- Entendre la douleur du patient et y répondre :

E2

E2

E2

E3

 Mettre en place un CLUD (Comité de lutte contre la douleur)

E2

- Sensibiliser les équipes à la prise en charge de la douleur :
- Diffuser dès l'accueil du patient un flyer « Entendre la douleur des patients »
- Proposer des quiz pour lutter contre les idées reçues sur la douleur
- Informer le patient lors des consultations pré-opératoires
- Participer à un projet de recherche du Centre National de Ressources de lutte conte la Douleur (CNRD)

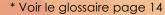
- Formations Helpévia
- Associations de soins palliatifs [1] voir annexe 6
- Liste des établissements par région [2]
- Programme des Journées Pharma

* Voir le glossaire page 14

ENVIRONNEMENT

Réchauffement Déchets Eau climatique 7.c Gestion de l'énergie •7.e Gestion des déchets •7.a Gestion de l'eau • Energie : • Mise en place du tri DASRI [1] · Systèmes de mesure et E1 Sensibilisation des soignants au de réduction de la consommation [1] -Bilan énergétique - BEGES E1 respect du tri des déchets infectieux **E**2 -Diagnostique Performance Sensibiliser aux gestes Energétique (DPE) Valorisation des déchets [1] : E2 responsables -Certificats d'Économie -Papiers et cartons (briques • Cuisine [2] : sensibiliser aux d'Énergie (CEE) alimentaires pour faire de la ouate écogestes en lavage vaisselle, légumes,... et récupérer l'alu) -Contrats énergie - performance -Métaux et métaux précieux (cardio), -Isolation des bâtiments Diminuer les consommations F2 films argentique principales: -Chaudière à haut rendement -Méthaniseur en cuisine centrale -Stérilisation -Remplacement des ampoules -Déshydrateur des déchets organiques -Blanchisserie par des LED -Bionettoyage • Mise en place du recyclage [2] E2 · Sensibiliser au juste E2 • Effluents liquides : sensibiliser • Usage unique [3] : sensibiliser **E**3 usage du chauffage les utilisateurs au respect à un meilleur équilibre usage et de la climatisation des rèales de reiets des produits unique/réutilisable selon les critères dans les réseaux appropriés Transport des personnes : économiques, sécuritaires, d'hygiène et environnementaux. -Plan de Déplacement Entreprise Sensibiliser les CLIN (co-voiturage, transports et les hygiénistes à l'utilisation Réutilisation du matériel biomédical en commun, ...) de produits d'entretien écologiques (Sté Sogeimed) pour réduire la toxicité des effluents -Véhicules électriques • Réduction des emballages : **E**3 -Formation éco-conduite Senbiliser le personnel à la bonne E2 -Optimisation de la logistique utilisation du linge pour en limiter -Sensibilisation des fournisseurs les consommations Meilleure utilisation des sets · Récupérer les eaux pluviales E3 Marché Bilan Impact Marché gestion des déchets médicaux et Suivi de contrat marché linge non-médicaux : valorisation des déchets environnemental: • Fournitures Matériel technique [1]: - Bilan carbone, BEGES Marché fournitures administratives Systèmes économiseurs d'eau & bureautique (FAB): collecter papier, - Audit énergétique • Matériel hôtelier [2] : consommable (toner), canettes (alu) [2] sélection de matériel pour la maîtrise Marché Fourniture de Gaz Naturel · Réutilisable vs Usage unique de la consommation d'eau, de produits · Marché véhicules : (gains prouvés) [3], exemples : lessiviels -Véhicules électriques -Lames de scie orthopédiques Produits d'entretien [3] réutilisables (DM Tome 4) Marché CVC: -Manches de bistouri réutilisables maintenance chaudière (DM Tome 4) Marché Fournitures Matériel · Marché Système d'impression : Technique (LED par exemple) reconditionnement des cartouches Marché Produits Entretien : conditionnement en poches souples, les produits concentrés, les centrales de dilution Formations Helpévia

Groupes de travail tripartite



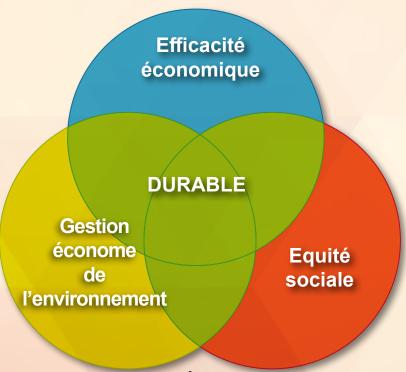


APPLICATIONS POSSIBLES

ENGAGEMENT SOCIÉTAL

Associations Coopération territoriale **Transports** & Institutions · Pour aller au delà de la certification · Pour aller au delà de la certification • Pour aller au delà de la certification Coopération avec les acteurs • Dons de matériels [1] Covoiturage pour les transports de santé du territoire du personnel Groupes de travail -Promotion d'une coopération avec commissions d'usagers Optimisation logistique livraisons avec une/des maison(s) médicale(s) avec d'autres établissements Participation aux groupes Coopération avec le secteur de travail institutionnels Favoriser des actions médico-social (fédérations, ARS, HAS, ...) de télémédecine -Favoriser la télémédecine avec des Ehpad • Dons de surplus de repas Mis en commun de la collecte aux personnes en situation d'urgence de certains déchets à des fins -Établir des conventions via associations spécialisées de recyclage ou de valorisation avec des Ehpad pour des consultations de médecins • Mise à disposition de personnel Réflexions avec les pouvoirs spécialistes en Ehpad à des assocations / ONG publics et établissements voisins sur la gestion optimisée Visites scolaires • Mise en place d'une journée des flux de véhicules solidarité au profit d'associations Accueil de stagiaire et de personnes Partenariats avec écoles / centres Tests avec fournisseurs de formation ou organismes spécialisés pour la mise en œuvre • Travailler avec les ESAT* [1] (mises de nouvelles formes de mobilité sous pli, nettoyage, espaces verts, ...) • Privilégier les fournisseurs locaux [2] (par ex : alimentation) Coopération avec les médecins traitants et les généralistes du territoire Réflexions avec les pouvoirs publics sur l'aménagement du territoire lors de travaux de construction, d'agrandissement ou de rénovation Forum citoyen pour alimenter le projet d'établissement Mise en œuvre des priorités de santé du territoire issues des Conférences Régionales de Santé Mise à disposition d'un local pour les représentants des commissions d'usagers • Mettre en réseau pour collecte •Liste ESAT réseau APF [1] équipement [1] Helvépia Consulting : étude du PMSI Marché Alimentation [2]

DÉVELOPPEMENT DURABLE (DD)



Les 3 dimensions Économique, Sociale et Environnementale du Développement Durable

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES (RSE)



Les 7 questions centrales de l'ISO 26000 ISO 26000 : norme de la RSE

Annexe 2 : évaluer le niveau d'avancement de votre démarche Développement Durable

- Comptez le nombre d'actions que vous avez mis en œuvre pour chaque thématique
- Multipliez le nombre d'actions par le nombre de points correspondants pour obtenir un total de points
- Calculez le % par rapport au nombre de points maxi possible pour évaluer le niveau d'avancement.

Gouvernance de l'établissement				
E1	(nb) d'actions x 1			
	Points			
E2	(nb) d'actions x 2			
	Points			
E 3	(nb) d'actions x 3			
	Points			
Total points				
Maxi	possible	35		
% pts / maxi				

Relations et conditions de travail				
E1	(nb) d'actions x 1			
	Points			
E2	(nb) d'actions x 2			
	Points			
E 3	(nb) d'actions x 3			
	Points			
Total points				
Maxi possible		51		
% pts / maxi				

Qu	Questions aux pa		
E 1	(nb)		
	Points		
E2	(nb)		
	Points		
E 3	(nb)		
	Points		
Total points			
Maxi possible			
% pts / maxi			

relatives atients

d'actions x 1

d'actions x 2

d'actions x 3

39

Environnement E1 nb d'actions x 1 Points E2 nb d'actions x 2 Points E3 nb d'actions x 3 Points Total points Maxi possible 51 % pts / maxi

Engagement sociétal					
E1	nb d'actions x 1				
	Points				
E2	nb d'actions x 2				
	Points				
E 3	nb d'actions x 3				
	Points				
Total	points				
Maxi	possible	46			
% pts / maxi					

Annexe 3 : le développement durable dans la certification HAS

8 CRITÈRES DÉVELOPPEMENT DURABLE IDENTIFIÉS PAR LA HAS

1b...... Engagement dans le DD

3d...... Qualité de vie au travail

6f. Achats éco-responsables et approvisionnements

7a...... Gestion de l'eau

7b...... Gestion de l'air

7c..... Gestion de l'énergie

7d...... Hygiène des locaux

7e. Gestion des déchets

10 AUTRES CRITÈRES AYANT UN LIEN AVEC LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

1c..... Démarche éthique

1d...... Politique des droits des patients

2d...... Dialogue social

3a...... Gestion emploi et compétences

3b...... Intégration nouveaux arrivants

3d...... Santé et sécurité au travail

10...... Bientraitance et droits du patient

11...... Info et participation du patient

12...... Prise en charge de la douleur (aspects éthiques)

13...... Fin de vie (aspects éthiques)

Annexe 4: glossaire

Agenda 21 plan d'action pour le XXI^e siècle. Adopté par 178 chefs d'État lors du sommet de la Terre, à Rio de Janeiro, en 1992 (voir annexe 6)

ARACT..... Agence Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail

CEPPRAL Coordination pour l'Évaluation des Pratiques Professionnelles Rhône Alpes

CRUQPC Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge

CNRD Centre National de Ressources de Lutte contre la Douleur

CCECQA Comité Coordination Évaluation Clinique et Qualité en Aquitaine

ESAT.....Établissement et Service d'Aide par le Travail

Annexe 5 : La charte de la diversité

«La Charte de la diversité dans l'entreprise repose sur une idée simple. Nos entreprises ont intérêt à refléter la diversité de la société dans laquelle elles sont implantées. De la même façon que la mixité hommes/femmes au travail est, de fait, un facteur de dynamisme social et un stimulateur de performances, la diversité relève non pas de la compassion mais bien de l'intérêt économique et social de l'entreprise. »

Extrait de la Charte de la diversité, plus d'infos sur : www.charte-diversite.com

Annexe 6: Agenda 21 local

La France s'est engagée à Rio, lors de la conférence sur l'environnement et le développement à mettre en œuvre l'Agenda 21 de Rio, programme d'actions pour le 21° siècle orienté vers le développement durable.

La Déclaration de Rio mettait en avant, dans son article 28, le rôle essentiel qui revient aux territoires et aux collectivités locales en matière de développement durable. C'est ainsi qu'à chaque niveau de collectivité, revient la responsabilité d'élaborer, pour son territoire, et de mettre en œuvre, un programme d'action répondant aux principes de l'Agenda 21.

Il rappelle que le développement durable poursuit cinq finalités essentielles :

- Lutte contre le changement climatique et protection de l'atmosphère
- Préservation de la biodiversité, protection des milieux et des ressources
- Épanouissement de tous les êtres humains
- Cohésion sociale et solidarité entre territoires et entre générations
- Dynamiques de développement suivant des modes de production et de consommation responsables,

et identifie cinq éléments déterminants pour assurer le succès d'une démarche de développement durable :

- Une stratégie d'amélioration continue
- La participation des acteurs
- •L'organisation du pilotage
- La transversalité des approches
- L'évaluation partagée

Ces dix points-clefs peuvent être déclinés par tout type de territoire.

Associations soins palliatifs

www.jalmalv.fr www.soin-palliatif.org www.sfap.org Vos notes

Pour tout renseignement complémentaire

Sophie TABOUELLE

Référente Développement Durable

02 32 81 00 94

sophie.tabouelle@helpevia.fr

www.**helpevia**.fr

